

中原区卫生和计划生育委员会文件

中原卫〔2017〕122号

中原区卫生和计划生育委员会 关于印发中原区家庭医生签约服务实施方案（试行）的通知

为贯彻落实国务院《关于推进家庭医生签约服务指导意见的通知》（国医改办发〔2016〕1号）、河南省《关于开展城乡居民健康签约服务试点的指导意见》（豫发改医改〔2016〕263号）和郑州市《关于印发郑州市家庭医生签约服务实施意见（试行）的通知》（郑医改办〔2016〕9号）精神，加快推进签约服务，结合我区实际，制定本实施方案。

一、总体要求

（一）功能定位。家庭医生签约服务是片医服务的深化和提升，是在原有基本公共卫生服务的基础上，增加基本医疗、健康管理、转诊服务及个性化服务等内容，由家庭医生代表服务团队与居民家庭通过自愿签订服务协议，

明确双方权利和义务,建立长期、稳定、信任的契约式服务关系,为签约对象提供主动、连续、便捷、综合的卫生与健康服务。

(二) 基本原则。坚持政策引导、城乡统筹,家庭签约、团队服务,分片包干、分类管理的原则,以维护人民群众健康为中心,创新服务模式,完善运行机制,提升服务水平,促进基本医疗卫生服务的公平可及。

(三) 主要目标。2016年,全面启动签约服务,优先覆盖老年人、慢性病和严重精神障碍患者、孕产妇、儿童、残疾人等重点人群;2017年,进一步扩大服务覆盖面,城市签约服务覆盖率 $\geq 30\%$,农村签约服务覆盖率 $\geq 80\%$,城乡重点人群签约服务覆盖率 $\geq 60\%$ 。高血压、糖尿病患者规范管理率 $\geq 40\%$;2020年,力争每个家庭拥有1名签约医生,基本实现签约服务制度的全覆盖。

二、工作任务

(一) 明确服务对象

签约服务主要面向辖区常住居民,服务人群分为两类:一是重点人群,主要是老年人、慢性病和严重精神障碍患者、孕产妇、儿童、残疾人等,是优先签约对象和重点服务人群。二是普通人群,主要是指除上述人群之外的其他人群。

(二) 完善服务模式

签约服务采用“1+1+1”的层级化服务模式。

“1”:片医服务为主的签约医师为签约服务的第一责任人,负责直接与居民签订服务协议及日常签约服务工作的开展与实施。

“1”:社区卫生服务中心、乡镇卫生院组建的签约服务团队。每个团队至少包含内科、外科、妇科和公卫医师各一名,为1000-1500户居民提供基本公共卫生服务和基本医疗服务。每个中心(乡镇卫生院)至少组建4个以

上团队。

“1”：二、三级医院需为基层医疗机构签约服务团队提供支撑平台。二、三级医院应选派医师（含中医类别医师）为基层医疗卫生机构签约服务团队提供技术支持和业务指导，定期组织专家到基层医疗机构开展集中会诊、巡诊；为基层医疗卫生机构建立转诊绿色通道，落实优先预约、优先就诊、优先检查、优先住院等便利措施；优先保障基层医疗卫生机构专家号源、大型设备检查、住院床位等；检查检验、消毒供应中心等资源全部向基层医疗卫生机构开放；充分利用区域卫生信息平台 and 远程诊疗系统，在预约转诊、技术支持、业务培训、团队培养、指导帮扶等方面大力支持基层医疗卫生机构。

鼓励基层医疗卫生机构与二、三级医院建立联合病房、慢病联合门诊，就近提供优质便捷的医疗服务；支持个人、法人或其他组织设置独立的区域医学检验机构、病理诊断机构、医学影像检查机构等，促进区域资源共享，为签约服务团队提供技术支持。

（三）统一签约方式

签约服务实行“四统一”：

1. 统一签约周期。签约服务协议有效期为3年，签约双方每年确认1次协议内容，如需变更、中止或解约的，应及时予以修订或确认。签约服务协议到期的，签约双方应重新签订。医疗机构可根据工作实际适当调整签约周期，原则上不少于1年。

2. 统一签约形式。居民以家庭为单位与签约医生服务团队签约，即由1名家庭成员代表家庭自愿选择1个以签约医生为代表的服务团队签订服务协议，不可重复签约。

3. 统一签约条款。居民家庭与签约服务团队双方应在服务协议中明确服务内容、方式、期限、服务费用和双方的责任、权利、义务，以及双方认为

需要明确的其他事项。

4. 统一签约服务手册。实行郑州市统一的签约服务手册，用于记录签约服务事项、内容、服务周期、居民家庭成员情况及联系方式、签约医生情况及联系方式、服务开展情况等。签约服务手册是居民享受签约服务和有关优惠政策的有效凭证，要逐步推进签约服务手册和服务协议的电子化、无纸化，实现签约服务信息互联共享。

（四）拓展服务内涵

鼓励签约服务团队在提供基本医疗、基本公共卫生和健康管理等服务的基础上，结合自身实际和居民需求，通过不同类型、档次的“签约服务包”，为特定对象提供个性化的卫生与健康服务。

1. 公共卫生服务。按照《国家基本公共卫生服务规范》的要求，落实基本公共卫生服务项目各项任务，以及规定的其他公共卫生服务。

2. 基本医疗服务。提供一般常见病、多发病及慢性病的中西医诊治、合理用药、就医路径指导等诊疗服务。

3. 转诊服务。根据病情需要和居民需求，为签约居民提供转诊建议、协助转诊、转诊预约等服务。为签约居民提供上转医院的预约挂号、检查、住院和疾病康复期、稳定期患者下转接收安排、病情跟踪反馈等服务。

签约居民在签约医生所在基层医疗卫生机构及符合规定的上转医疗机构可享受优先就诊、优先检查、优先住院、诊疗价格优惠、预约服务、上门服务、转诊绿色通道、上级医院看病基层拿药、慢性病长处方等优惠政策。鼓励各医疗机构及医联体在此基础上结合实际制定更加多样化的优惠措施。

四、保障措施

（一）健全经费保障机制

1. 基本公共卫生服务经费：将不低于 40% 的基本公共卫生服务经费用于

签约服务，并根据工作实际和签约服务开展情况调整完善。今后新增的基本公共卫生服务经费重点向签约服务倾斜。

2. 签约服务财政补助经费：统筹整合财政资金，建立完善签约服务激励机制，给予签约服务团队10元/人/年的签约服务补助，市、区财政按4:6配套，并根据经济社会发展和群众健康服务需求增长逐步提高补助标准。补助经费主要用于签约服务团队开展签约服务的劳务、交通、通讯、培训、宣传及考核奖励等必要支出。

按照基层医疗卫生机构功能定位及其应该承担的任务，将基本公共卫生服务经费、签约服务财政补助经费与签约对象数量和服务质量挂钩，实行年初预拨和年终结算相结合，考核后及时拨付相应资金。

（二）加强人员设备支持。开展签约服务的基层医疗卫生机构应设立签约服务工作室，配备必要的设施设备和人员，负责上下协同对接、签约服务工作的组织、工作资料的整理报送和日常管理工作。二、三级医院要成立“双向转诊办公室”和专职人员负责，加强对签约服务团队和基层医疗卫生机构的业务指导、技术支持和转诊服务等相关工作。三级医院要建立基层医疗机构医护技人员培训机制，定期不定期的开展专业培训、短期实习、技术指导等工作。

（三）建立考核评价机制。卫生计生、人力资源和社会保障、财政等部门要健全签约服务管理规范，建立以签约对象数量与构成、服务质量、健康管理效果、居民满意度、医药费用控制、签约居民基层就诊比例等为核心的签约服务考核指标体系，定期对签约医生服务团队开展考核，鼓励签约医生代表、签约居民代表及社会代表参与，支持引入第三方绩效考核机制。逐步建立以签约居民为主体的反馈评价体系，作为签约服务团队绩效考核的重要依据和居民选择签约服务团队的重要参考。考核结果和反馈评价情况要及时

向社会公开，并作为考核奖惩、经费核拨、签约服务团队绩效分配的主要参考指标。对成绩突出的签约医生及其团队给予表彰表扬，大力宣传先进典型。对考核结果不合格、群众意见突出的签约服务团队，建立相应惩处机制。

（四）发挥信息化支撑作用。加快建设以签约服务、双向转诊等为重点的区域卫生信息平台，逐步实现居民电子健康档案、电子病历、检查检验结果等健康及诊疗信息在不同级别、不同类别医疗机构之间的互联互通、信息共享和结果互认。鼓励二、三级医院向基层医疗卫生机构提供远程会诊、远程病理诊断、远程影像诊断、远程心电诊断、远程健康监测、远程教学培训等远程医疗服务，探索“基层检查、上级诊断”的有效模式。

鼓励签约服务团队通过移动客户端等多种方式搭建与签约居民的交流平台，为信息咨询、互动交流、患者反馈、健康管理等提供便利。积极利用移动互联网、可穿戴设备等为签约居民提供在线预约诊疗、候诊提醒、划价缴费、诊疗报告查询、药品配送和健康信息收集等服务，为签约居民提供便捷、高效、优质的卫生与健康服务。

五、工作要求

（一）强化组织领导。签约服务既是推动基层医疗卫生服务模式转变、巩固扩大医改成效的重要举措，又是促进分级诊疗、实现有序就医的重要抓手，也是新形势下更好维护人民群众健康的有效手段。要充分认识签约服务工作的重要意义，切实加强组织领导和统筹协调，形成政府主导、部门协作、全社会参与的工作机制。要将其作为重点工作纳入深化医改工作的总体部署和分级诊疗体系建设，统筹安排，强力推进，狠抓落实，力求实效。

（二）强化学习培训。要结合基层骨干医师培训和全科医生规范化培训等工作，组织开展有针对性的业务培训，重点加强签约服务团队服务理念、服务能力、团队建设、沟通技巧等方面的培训，提高基层解决实际问题的能力。

（三）强化督导评估。区医改办要会同有关部门大力推进签约服务，将工作开展情况作为重要指标纳入年度责任目标考核，认真总结经验，加强督导评估，适时引入第三方绩效评价机制。要建立定期调研督导机制，及时研究解决出现的问题和困难，总结推广典型经验和做法，切实加强签约服务相关监测、评估等工作。

（四）强化宣传引导。各有关部门要充分利用各种公共资源和信息媒介，通过网络、报刊、电视、电台、微信、微博、展板、宣传条幅、服务窗口等多种形式深入宣传签约服务目的、意义和相关政策、内容，重点突出签约服务便民、惠民、利民的特点，广泛动员基层医务人员和居民积极参与，促进就医观念、生活方式和行为习惯转变，引导群众有序就医。大力宣传签约服务团队先进典型，增强职业荣誉感，提高广大居民及全社会对签约服务的认知度和接受度，营造全社会尊重、信任、支持签约服务的良好氛围。

2016年12月20日

