

从追求“签约率” 到做实“获得感”

在七一路社区卫生服务中心，80岁的麻秀云正在测量血压。这位有着60年党龄的老党员，已签约家庭医生7年。“以前体检排队久、耗时长，现在每天限号40人，检查从容多了。”她感慨道，“医生护士都像自己的子女一样，经常打电话问我的健康状况，问得我都不好意思了。”

这份“不好意思”背后，是居民真实的获得感。

市卫生健康委基层卫生科科长黄耀宗介绍，目前我市着力推进家庭医生签约服务“六个拓展”，统一采取“3+1”（全科医生、公卫人员、护士和专科医生）团队服务模式，实行全专结合、分片包干，努力实现“签约一人、履约一人、做实一人”。服务范围主要面向老年人、孕产妇、儿童、慢性病患者等十大重点人群，服务内容涵盖基本医疗、12项基本公共卫生服务及基本医保服务，形成“综合、连续、协同”的健康管理闭环。

“我们现在追求的不再是冰冷的数字增长，而是居民实实在在的获得感和满意度。”黄耀宗说。

6月5日下午3时30分，七一路社区卫生服务中心副主任医师雷娜开始准备随访包。血压计、血糖仪、健康宣传册、签约居民档案……这个方形的药箱，即将成为她走进社区、服务居民的“移动诊室”。

这一幕，是周口市3200余支家庭医生团队的日常剪影。从2016年试点探索到如今全面铺开，这场以“强基层、惠民生”为目标的医疗改革，正悄然改变着数百万市民的健康管理方式。



七一路社区卫生服务中心签约居民领取体检结果。

从精细化服务到个性化探索

七一路社区卫生服务中心现有400余种药物，无报销起付线，减轻了慢性病患者负担。65岁以上老人及高血压、糖尿病患者等重点人群，每年可享一次免费基础体检。行动不便者，家庭医生可提供上门服务。

雷娜是2016年首批签约的全科医生。她说：“最大的感受是，签约之后，每年需要定期住院的慢性病老年人变少了。”

太昊路社区卫生服务中心面临城乡接合部的挑战，采取“双轨制”：11支团队负责城市社区，22支团队负责农村地区。城市团队实行“全专结

合”——5支全科团队负责一般居民和常见慢病人群，6支专科团队分别负责儿童、孕产妇和严重精神障碍患者。

此外，家庭病床服务及“豫健护理到家”等个性化服务也同步开展。家庭病床配备一键呼叫系统，报销比例与住院相同。该中心每年收治家庭病床患者50余例。

6月5日，记者来到川汇区周付君家中。他爱人康自玲说：“以前有啥问题都要去医院，签约家庭医生后，用‘豫健护理到家’服务，打个电话护士就来了，方便多了。”

一场十年的「健康约定」

周口家庭医生：签约一人、履约一人、做实一人

□记者刘伟李鹤文/图



七一路社区卫生服务中心医生面诊辖区签约居民。



七一路社区卫生服务中心工作人员到小区进行健康宣教。



太昊路社区卫生服务中心护理人员上门为患者体检。

从24小时开机到百分之百信任

“如果病人在很早或很晚的时候打电话，一定是有紧急事情要咨询。”太昊路社区卫生服务中心全科病区主任周琳的手机从不关机，“陌生的电话我很重视，如果没有接到会及时回复。”

周琳负责辖区签约居民2563人，其中慢性病患者及老年人约500人，月均随访300次。她通过上门、门诊、微信群等多种形式与居民保持联系。

在2025年5月的一次体检中，居民刘某被查出陈旧性心梗，却毫无症状。周琳及时联系、安排复检，最终刘某接受了心脏支架手术。“患者非常感谢，说我们救了他一命。”周琳说。

当遇到超出诊疗能力的复杂情况时，周琳团队会及时组织会诊或帮助转诊。信任，就是在一次又一次的沟通和健康指导中慢慢建立起来的。

让“健康守门人”的守护走进千万家

尽管成效显著，家庭医生签约服务仍面临挑战。不少居民认识不足，甚至存在误区——有的觉得“没啥用”，有的认为就是私人医生。

面对质疑，罗德才表示，起初去宣传时，有居民认为是骗人的。但他们坚持年复一年地开展工作，正是凭着这股“笨功夫”，最终赢得了居民的信任。

“推动这项服务并非易事。很多医生起初不了解这项工作，不知道如何在基层开展。”罗德才说。为此，太昊路社区卫生服务中心双管齐下：一方面制订绩效方案，鼓励医护参与；另一方面配备出诊车、随访包等设备，为服务开展提供保障。

市卫生健康委相关负责人表示，

下一步将从多维度加强服务：扩队伍——定向招聘、全科转岗、上级下沉；提待遇——签约费70%用于团队分配，设立全科津贴并给予职称倾斜；强支撑——建设信息平台，加快智慧医疗推广应用；促联动——推行主动健康服务，畅通上下转诊渠道；减负担——精简台账，优化服务流程；广宣传——提升居民知晓率与信任度。

家庭医生，这些居民身边的“健康守门人”，正在用他们的坚守与创新，书写着健康周口建设的基层篇章。这场持续十年的约定，正让越来越多的居民感受到健康守护就在身边。

而这一切，才刚刚开始。下一个十年，已在路上。