

家医签约服务 “签而不约” 的成因及对策分析

天生社区卫生服务中心——潘金国





C 目录 CONTENTS

01

背景及现状

02

相关分析

03

对策建议

背景与现状

➤ 2016年

国务院医改办、国家卫生计生委、国家发展改革委、民政部、财政部、人力资与社会保障部和国家中医药管理局联合发布《关于推进家庭医生签约服务的指导意见》

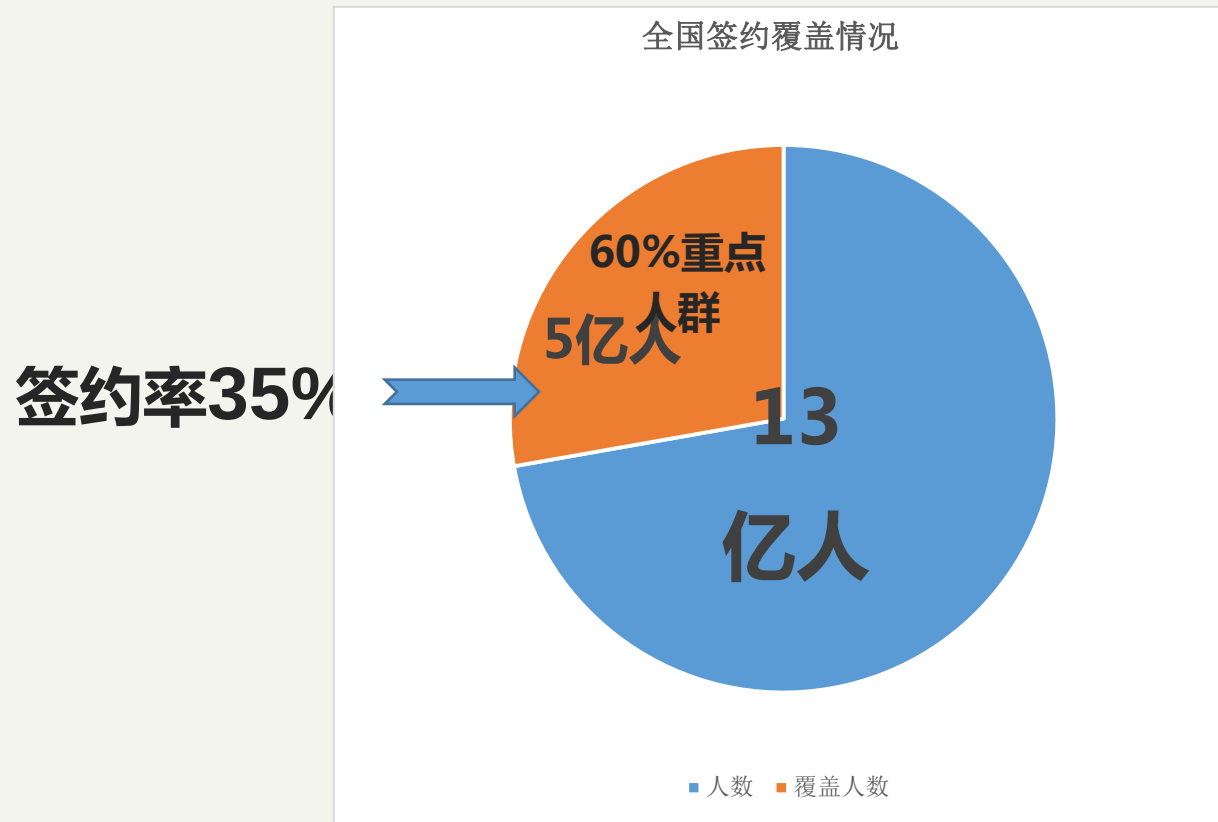
背景与现状

➤ 各省（区、市）相继推进家医工作



背景与现状

➤ 家庭医生签约服务的情况



截止2017年底

背景与现状

➤ 家庭医生签约服务的情况



重要组成内容

**构建基层医疗
服务体系**

02



比不可少条件之一

**促进分级诊疗
体系建设**

背景与现状

➤ 家庭医生签约服务情况

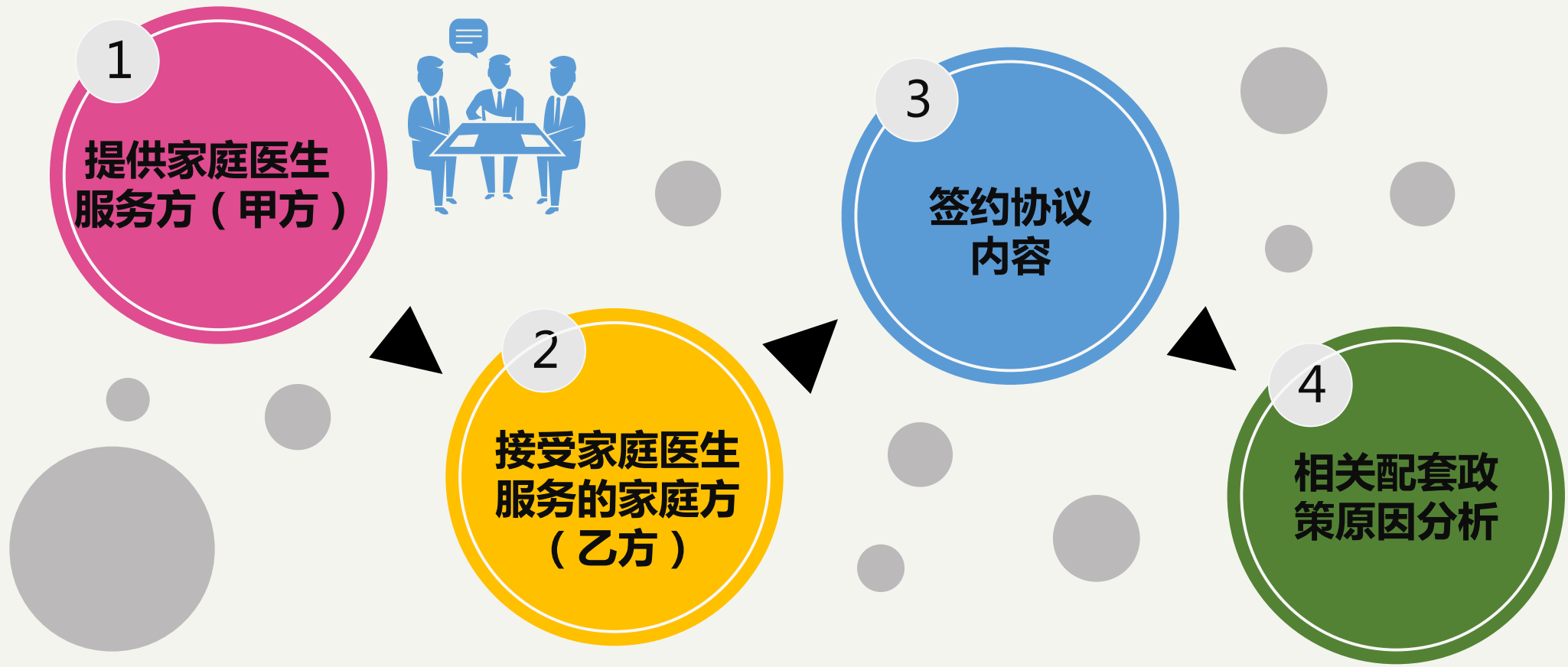
仅仅是为了完成家庭医生签约数量，只是数量的目标

目标

存在的问题

- 1、协议本身及双方双方按照协议相关内容履行
- 2、相应的配套措施目前尚未完善
- 3、为签而签、签而不约

相关分析



相关分析

➤ 甲方



01

完成家庭医生签约服务量

02

甲方签约履行分析

相关分析

➤ 甲方

01

完成家庭医生签约服务量

- 上级主管部门要求
- 规定时间内
- 完成相应的家庭医生签约服务数量达到考核要求

相关分析

➤ 甲方

02

甲方签约履行分析

2016年3月-2018年3月对重庆市
161个社区卫生服务中心和247个乡
镇卫生院的调查统计

- 1、基层医疗机构技术水平相对较低
- 2、全科医师培养起步晚
- 3、合格的全科医师数量少
- 4、待遇少，工作劳累

基层医疗
机构医务
人员技术
水平问题

基层医疗
机构人员
普遍却偏

基层医疗机
构待遇不高

- 1、收支两条线
- 2、基层医疗机构财政投入有限
(以我单位为例)

相关分析

➤ 甲方

02

甲方签约履行分析

基层医疗机构	标配	缺 <10%	缺10—20%	缺20%-30%	缺：> 30%
社区卫生服务中心	12	38	79	21	11
乡镇卫生院	21	53	107	39	27

基层医疗机构缺乏人员初步统计（人员标配按照中央编办发〔2006〕96号文件精神）

相关分析

➤ 甲方

02

甲方签约履行分析

- 1、基层医疗机构技术水平相对较低
- 2、全科医师培养起步晚
- 3、合格的全科医师数量少
- 4、待遇少，工作劳累

基层医疗机构医务人员技术水平问题

基层医疗机构人员普遍却偏

基层医疗机构待遇不高

- 1、收支两条线
- 2、基层医疗机构财政投入有限
(以我单位为例)

2016年3月-2018年3月对重庆市
161个社区卫生服务中心和247个乡镇卫生院的调查统计



基层医疗机构缺乏
人员初步统计.docx

相关分析

➤ 甲方

02

甲方签约履行分析（以我中心为例）



- 辖区有23,300户，67,829人;
- 下设3个社区卫生服务站
- 辖区管有6个居委会
- 现有职工78名，技术人员75人；
医师28人，护士35人，医技人员12人；

相关分析

➤ 甲方

02

甲方签约履行分析（以我中心为例）

- 2002年 被重庆市卫生局评为“规范中心”
- 2004年 获得“重庆市社区卫生服务示范中心”称号
- 2011年 获得“重庆市示范社区卫生服务中心”
- 2011年 获得“国家慢性病综合防控示范区”
- 2005年 获得“中医特色的全国社区卫生服务示范区”
- 2006年 获得“爱心社区医院”称号
- 2012年 获得重庆赛区糖尿病知识竞赛第一名，全国决赛优胜奖
- 2013年 申报为“重庆市卫生局临床重点学科——全科医学科”

相关分析

➤ 甲方

02

甲方签约履行分析（以我中心为例）

	2010年	2011年	2012年	2013年
1. 政府财政对社区投入	1, 098. 410	1, 654, 623	1, 948, 882	2, 183, 995
2. 辖区居民人均政府投入	16. 19	24. 39	28. 73	32. 20
3. CHS员工人均政府投入	14, 082. 2	21, 213. 1	24, 985. 7	27, 999. 9
4. 城镇家庭人均收入*	19, 109. 4	21, 809. 8	24, 564. 7	26, 955. 1
5. 材料费	21, 445. 4	154, 526. 2	119, 575. 9	147, 791. 5
6. 药品费	2, 588. 6	6, 008. 8	435. 5	10, 936. 7
7. 折旧费	342, 504. 8	166, 575. 3	190, 608. 9	246, 260. 9
8. 水电气、维修、办公等	1, 206, 703. 6	1, 251, 003. 4	3, 217. 1	6, 873. 9
9. 医疗风险金	——	——	98035. 44	493005. 36
10. 5—9合计	1, 573, 242. 3	1, 578, 113. 7	411, 872. 8	904, 868. 4
11. 人力成本费用	1, 936, 666. 9	2, 422, 260. 1	2, 260, 168. 9	3, 731, 009. 5
12. 10、11合计	3, 509, 909	4, 000, 373	2, 672, 041	4, 635, 878
13. 政府投入与支出差值	3, 508, 811	2, 345, 750	723, 159	2, 451, 883

* 数据来源：国家统计局（人民生活-城乡居民家庭人均收入及恩格尔系数）

相关分析

➤ 甲方

02

甲方签约履行分析（以我中心为例）

- 数据表明

政府财政投入增加，政府重视

不考虑支出，将政府投入全部设为CHS的员工劳动付出收入

CHS工作人员年收入情况不理想

实际支出与政府投入有较大的亏损，差额需依靠母院支持才能队伍稳定

工作内容多，工作量大，人员不足，技术不高，待遇偏低、成本支撑不够

相关分析

➤ 乙方

乙方限制性条款

除在年度内只能与一名家庭医生签订服务协议外，并没有其他限制性条款来约束乙方的求医行为



乙方就医行为

- 1、乙方能接受的费用支付情况下，对乙方而言仅仅是多了一些医疗健康服务选项，
- 2、仍可以自由选择任何医疗机构就医治病

甲方履行影响乙方

- 1、甲方履约能力有限
- 2、即使签约，乙方不可能全面履行



相关分析

➤ 签约协议内容

- 1、内容丰富
- 2、可构成基本医疗服务体系建设
- 3、可构建分级诊疗体系



- 1、存在问题加以改进
- 2、降低家庭医生签约服务活动的有效性



相关分析

➤ 相关配套政策

正面导向宣传

- 1、基层医疗机构的人员宣传
- 2、主流媒体代表政府的权威性广泛宣传



上级医疗机构是否有相应签约

患者需上级医疗机构就诊，要制定相应协议来保障及履行家约服务的补充性内容、政策和机制



基层医疗机构首诊

- 1、充分发挥各级医疗机构的作用小病在社区大病进医院
- 2、充分利用资源、减轻患者负担、缓解看病难、看病贵问题
- 3、未采取强制政策约束乙方

基层医疗机构能力建设

- 1、完善全科医生培训
- 2、保障医疗机构成本运作

对策建议



对策建议

基层医疗机构自
身能力建设



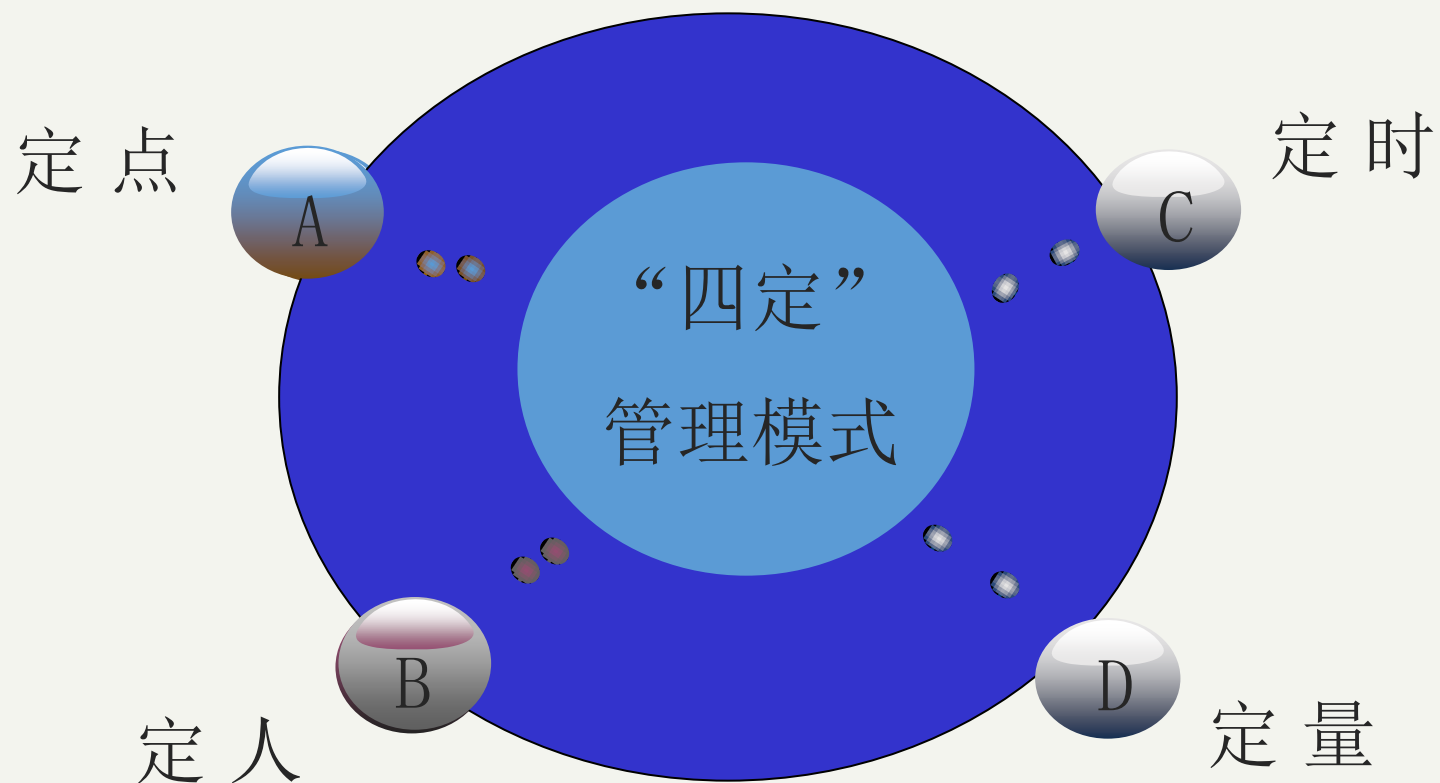
➤ 相关对策建议

相关配套政策应
尽快出台

对策建议

➤ 我们的做法简要

- **“四定”管理模式**



对策建议

➤ 我们的做法简要

• “四定” 管理模式 —— 定点



对策建议

➤ 我们的做法简要

• “四定” 管理模式 —— 定人

**天生社区卫生服务中心
新星路健康管理团队**

田先伶
全科医师
15023675332

文学敏
全科医师
15111898807

李思
全科护士 (组长)
13452432813

健康教育工作

杨抒
主管护
6829551

24小时

**天生社区卫生服务中心
荷花池健康管理团队**

李庆明
副主任医师
13883227831

金茜
全科医师
15123202013

周郑梅
全科护士 (组长)
13594696692

健康教育工作

杨抒
主管护
6829551

24小时

**天生社区卫生服务中心
碛峡路健康管理团队**

杨立
全科医师
13996310813

汤世国
全科医师
15683881473

龙雪萍
全科护士 (组长)
15823222130

健康教育工作

杨抒
主管护
6829551

24小时

**天生社区卫生服务中心
天生桥健康管理团队**

谢之仪
全科医师
15023675332

吴蒙
全科医师
13983355182

明静
全科护士 (组长)
18523912798

健康教育工作

杨抒
主管护
6829551

24小时

**天生社区卫生服务中心
龙溪路健康管理团队**

李开杰
全科医师
15123181270

张睿
全科医师
13752815116

左利
全科护士 (组长)
18696698805

陈茜
全科护士
15023607093

沈涛
护士
18523420417

健康教育卫生协管 艾滋病防控卫生协管

杨抒
主管护
68295594

王明霞
主管护
68295867

24小时健康咨询热线: 68219502

**天生社区卫生服务中心
奔月路健康管理团队**

蔡晓渝
主治医师
13399819560

黄敏
主治医师
15923559502

钟晓宁
全科护士 (组长)
15823844397

刘倩
护士
15213187188

健康教育卫生协管 艾滋病防控卫生协管

杨抒
主管护
68295594

王明霞
主管护
68295867

24小时健康咨询热线: 68219502

对策建议

➤ 我们的做法简要

• “四定” 管理模式 —— 定时



对策建议

➤ 我们的做法简要

• “四定”管理模式 ——定量



对策建议

➤ 我们的做法简要

• “四定”管理模式 —— 定量



慢病管理 “三三三” 防控策略

对策建议

➤ 我们的做法简要

• “四定”管理模式 —— 定量

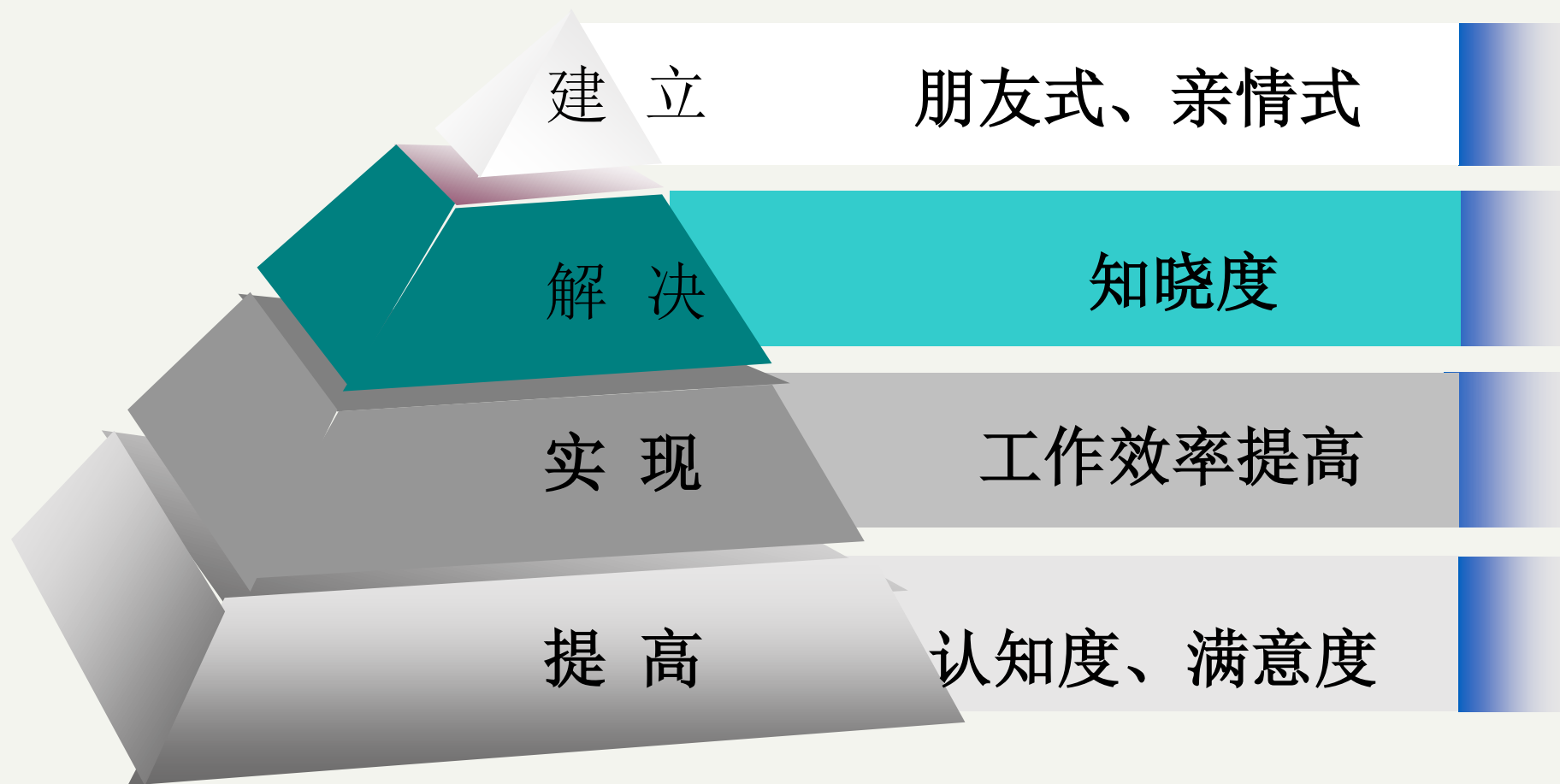


五个一” 服务流程

对策建议

➤ 我们的做法简要

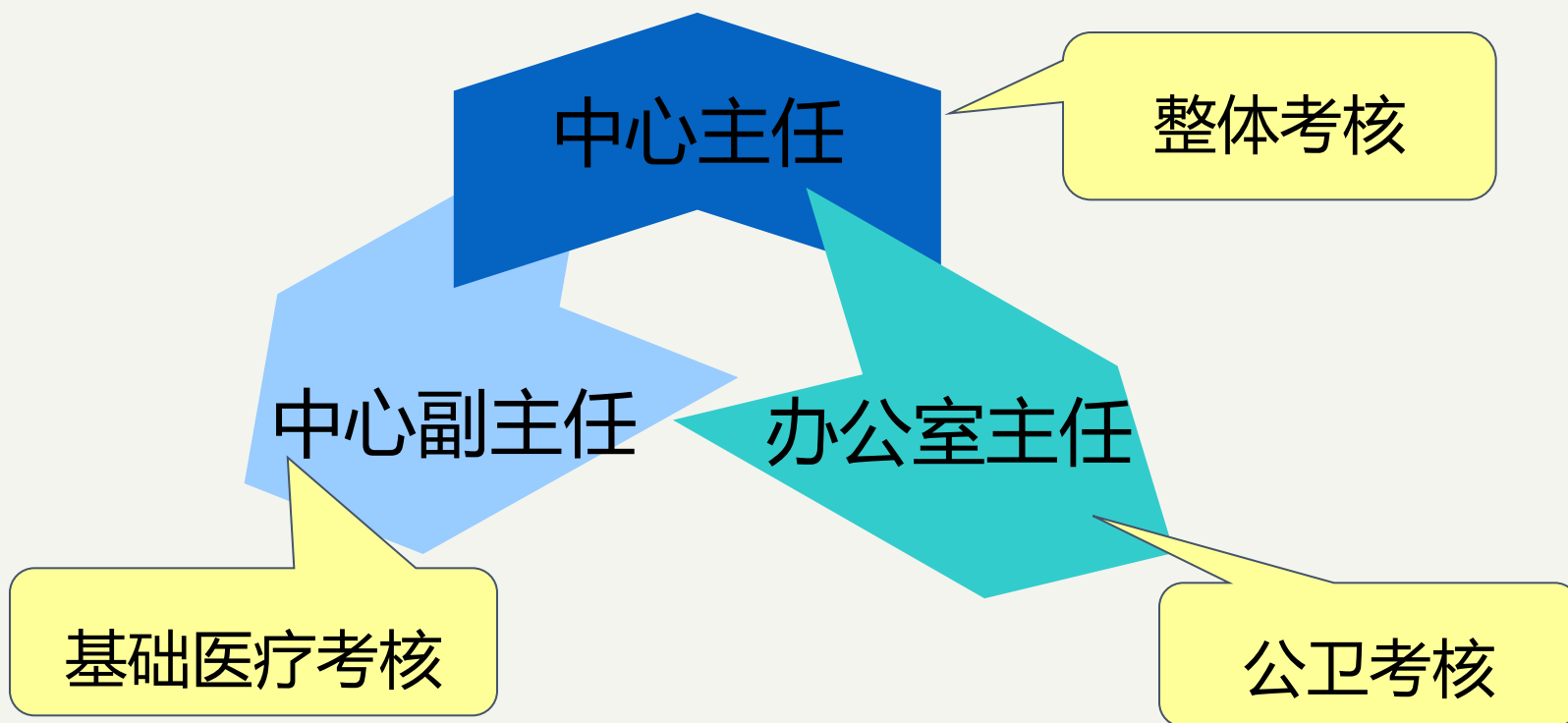
• “四定”管理模式 —— 成效



对策建议

➤ 我们的做法简要

• 签约服务考核



对策建议

➤ 我们的做法简要

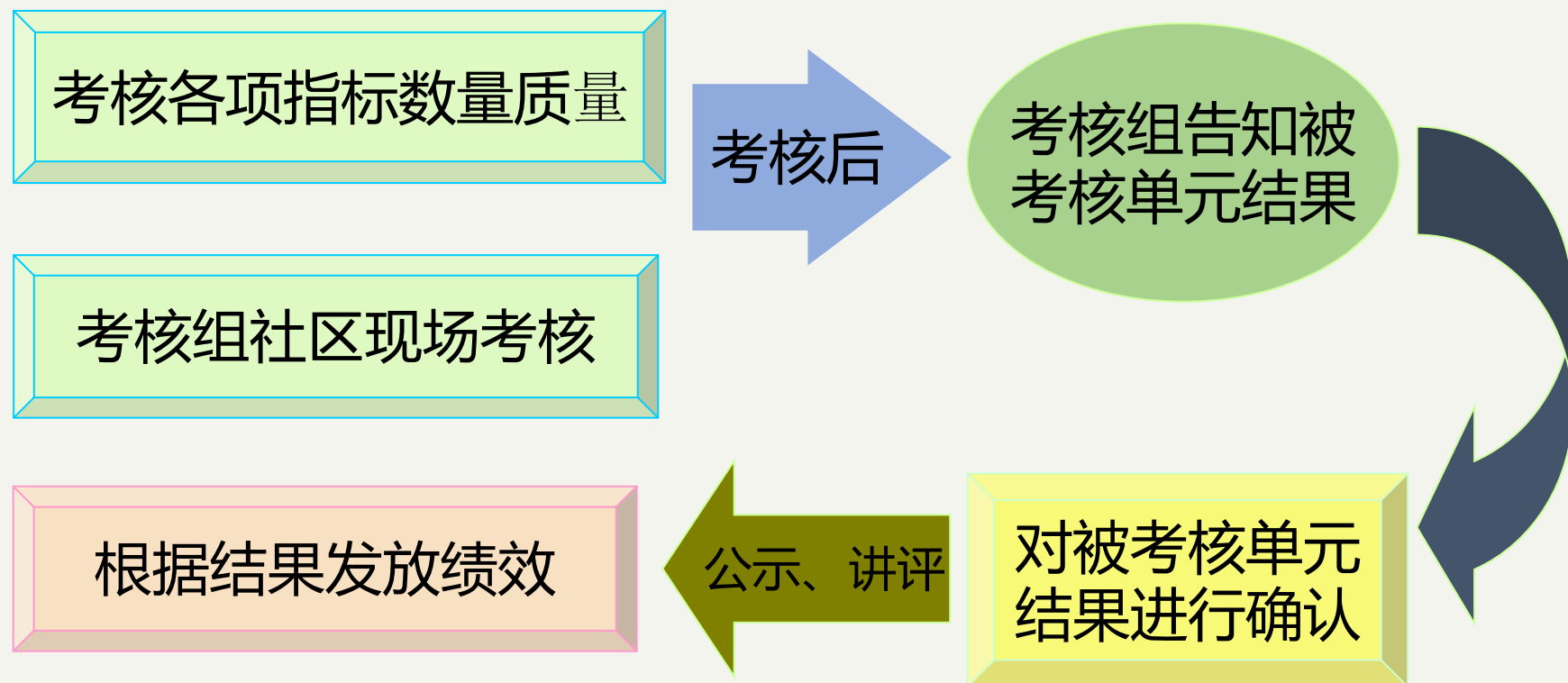
• 签约服务考核



对策建议

➤ 我们的做法简要

• 签约服务考核



对策建议

➤ 我们的做法简要

• 联动” 机制建设



居委会、派出所、政府相关部门

对策建议

➤ 我们的做法简要

• 联动” 机制建设



对策建议

➤ 我们的做法简要

- 三甲医院优势资源下沉

天生社区卫生服务中心专家团队



潘金国
主任医师



刘宪
教授



邵智
主任医师



陈涛
主任医师



胡春蓉
主任医师



蒋红
主任医师



谭兴客
副主任医师



江学客
副主任医师



陈国华
副主任医师



陈述生
副主任医师



李庆明
副主任医师



周兴富
副主任医师

对策建议

➤ 我们的做法简要

• 三甲医院优势资源下沉



∅ 市重点学科全科组成部分

∅ 提升技术水平

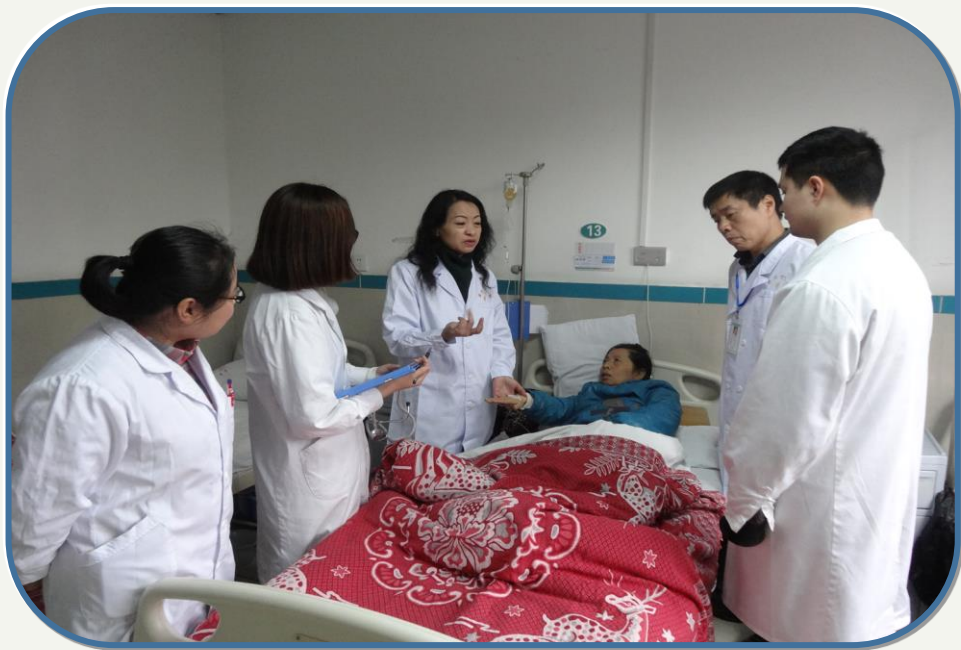
∅ 提升服务能力

∅ 提高信任度

对策建议

➤ 我们的做法简要

- 三甲医院优势资源下沉



专家组成员查房

对策建议

➤ 我们的做法简要

- 三甲医院优势资源下沉



专家组成员授课

对策建议

➤ 我们的做法简要

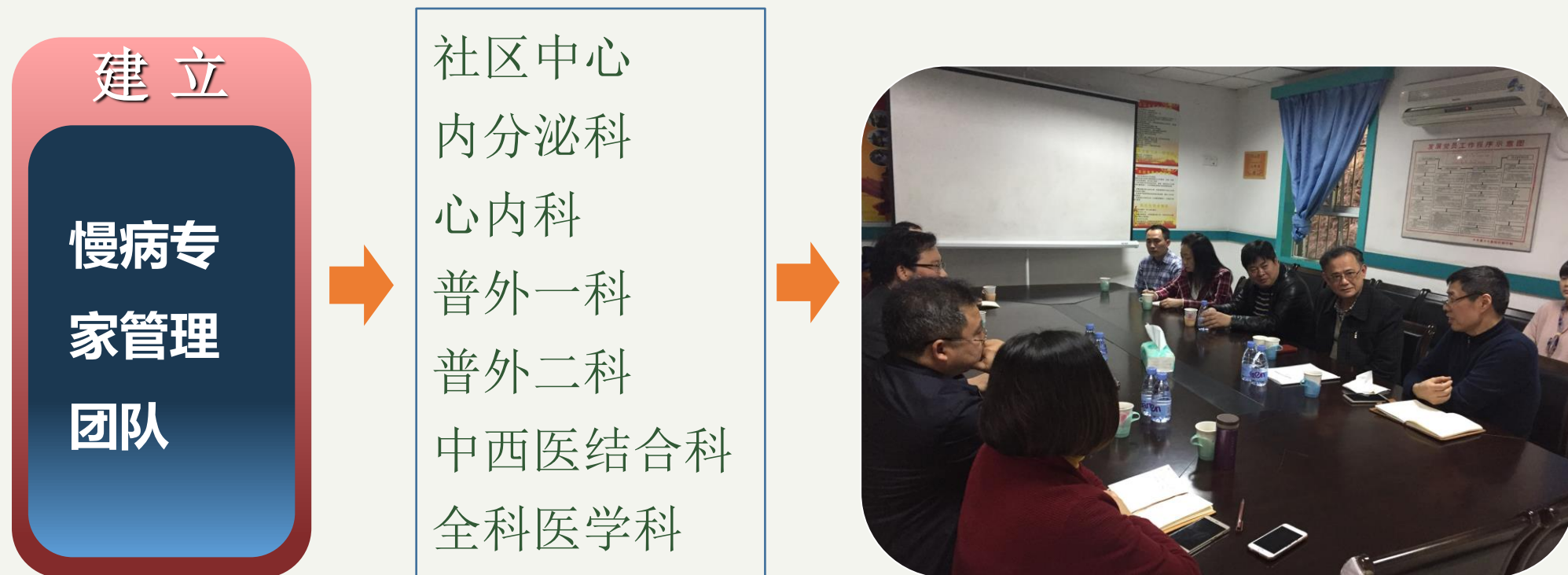
- **建立专科专管员制度**



对策建议

➤ 我们的做法简要

• 建立专科专管员制度



对策建议

➤ 我们的做法简要

• 建立专科专管员制度

落 实

专管员
制度及
职责

- ✓ 接收本专科慢病患者
- ✓ 进行疾病分期
- ✓ 设置规范化指导方案
- ✓ 每周1-2个半天下社区指导
- ✓ 及时纠正不规范的行为，提出改进措施

对策建议

➤ 我们的做法简要

- **建立专科专管员制度**



召开专科专管员会议

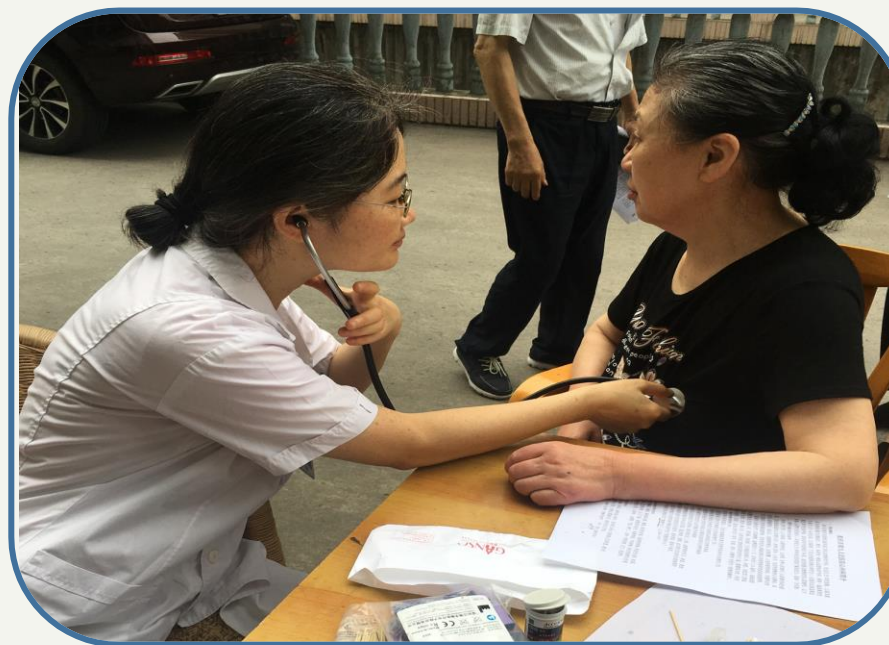
对策建议

➤ 我们的做法简要

- **建立专科专管员制度**



专家指导签约



专管员下社区访视

对策建议

➤ 我们的做法简要

• 加强医务人员培训



心里学培训



专业及相关知识的培训

对策建议

➤ 我们的做法简要

• 加强医务人员培训



加强医学人文培训



成功举办国家级医学继教项目

对策建议

➤ 我们的做法简要

- 加强医务人员培训



成功举办国家级医学继教项目

对策建议

➤ 我们的做法简要

- 加强医务人员培训



家庭医生签约服务培训

对策建议

➤ 我们的做法简要

• 效 果

表4 天生社区卫生服务中心2013年—2017年服务情况一览表

项目指标	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
诊疗人次数	52272	66931	160970	179202	192751
住院人次数	511	611	653	658	658
双向转诊（下转上）	123	134	121	125	77
双向转诊（上转下）	87	96	87	90	61
建立居民健康档案	47881	49331	54163	55443	61113
建档率	70.6	72.7%	79.9%	86.8%	96%
慢病管理人次	4805	5631	7225	7849	9232
高血压管理数	4369	4780	5024	5318	6130
管理率	75.3%	82.4%	86.6%	91.7%	92.74
糖尿病管理数	1045	1223	1475	1793	2272
管理率	58.7%	68.7%	82.9%	91.9%	100%
重性精神病	65	71	85	97	175
管理率	90%	96%	106%	66.9%	71%
家庭医生签约服务履约率	-	-	-	75.5%	86.2%
体检人次	4508	4472	4569	4877	4909
访视人次	24887	27,431	32,527	40,286	51557
健康教育	24	24	26	26	28
其他服务人次*	469	573	1,124	1,326	1594

对策建议

➤ 我们的做法简要

• 效果

- 1、四定工作模式和联络员联动机制，使社区工作效率提升
- 2、三家医院作为后盾，技术和成本支出有保障
- 3、居民认可度信任度提升

对策建议

➤ 相关对策建议

- **基层医疗机构自身能力建设**

加强自身能力建设、创新工作思路，提高工作效率

- **相关配套政策的尽快出台**

政府投入、医保支付、上下级医院对接

THANKS

谢谢聆听

