



# 签约服务包 设计对签约服务的影响

武汉市首义路街社区卫生服务中心

郑艳玲

# 主要内容

签约服务  
包的类型

01

签约服务  
包的设计

02

对签约服  
务的影响

03



## 签约任务：重点人群60%、普通人群30%

- 1、与居民建立稳定的契约服务关系；
- 2、向居民提供综合、连续的基本医疗、公共卫生和约定的健康管理服务；
- 3、帮助居民获得签约服务带来的便利和优惠，提高居民的获得感。

# 一、签约服务包的类型

## 基本服务包：

包括国家基本公共卫生服务项目和地方公共卫生服务项目等，服务内容以**免费**为特征。



## 补充服务包

（个性化或定制化）：

包括需要居民缴费或商业健康保险等其他支付渠道的基本医疗和个性化健康管理服务项目等，以**部分收费或全额收费**为特征。



## 二、签约服务包的设计原则



应以居民需求为依据



以基层医疗卫生机构和家庭医生团队服务能力为基础

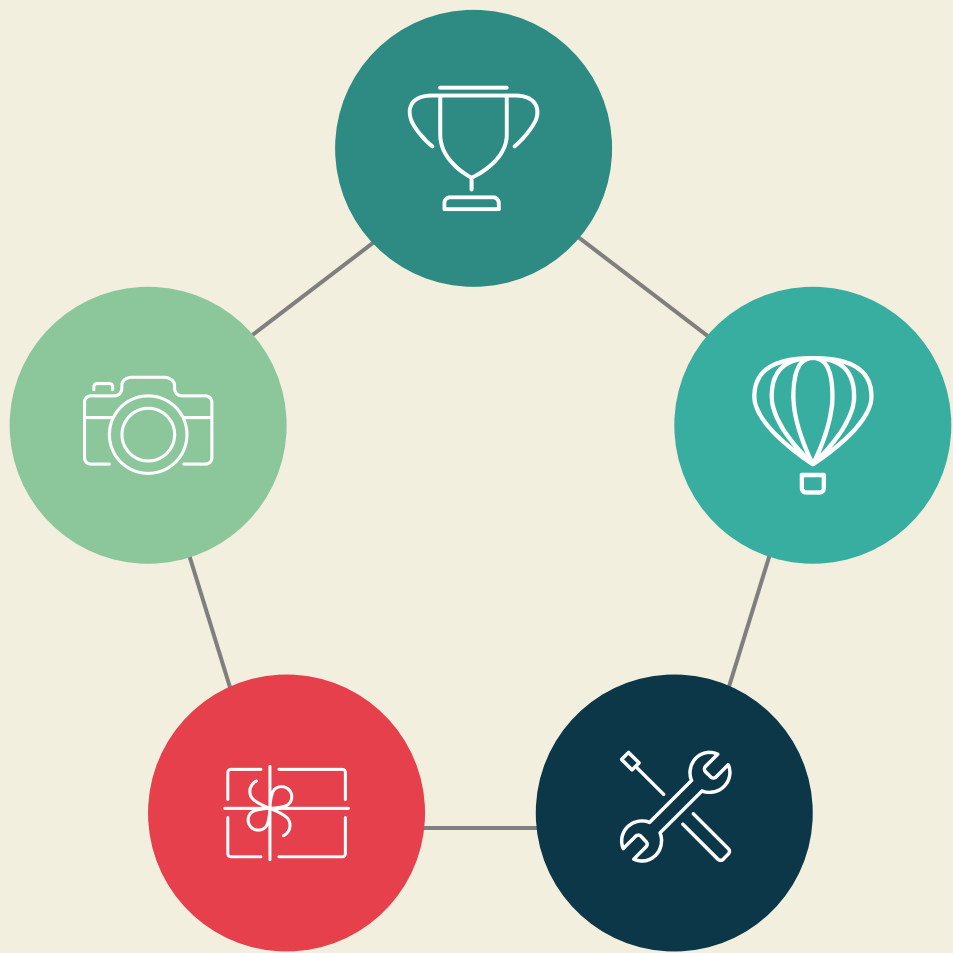


以服务费用可承担的内容为范围



按照经费来源、人群分类和服务项目等维度分类制定

# 签约服务包的设计原则



1、依据签约费用来源设计

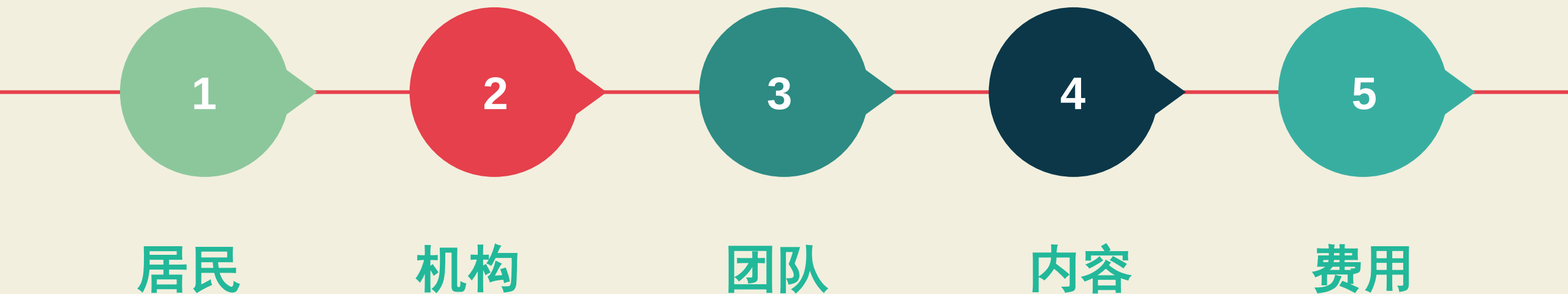
2、依据人群分类设计

3、依据服务特色设计

4、依据服务内容设计

5、签约收费原则

## 二、签约服务包的设计



**设计时需考虑的几个因素**

## 二、签约服务包的设计



**设计时需考虑的几个因素**



# 签约服务包设计时需考虑的几个因素

1

调查社区居民的需求有哪些？

2

基层医疗机构的服务能力如何？

3

家庭医生团队的服务能力如何？

4

可吸引居民的服务内容有哪些？

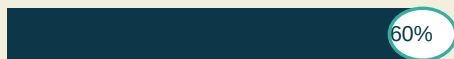
5

签约对象的服务费用如何收取？

# 三、对签约服务的影响



签约经费



签约人群



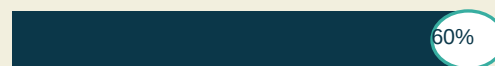
签约内容



签约项目



签约服务时间



签约服务方式



签约服务地点



家庭医生负责人





### 三、对签约服务的影响

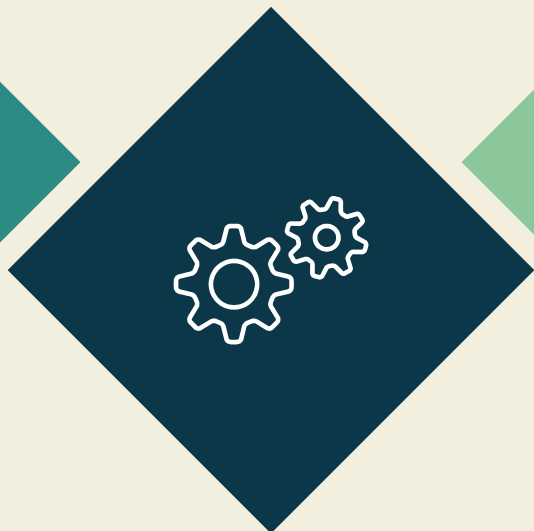
---

- 1、签约经费多少会影响居民签约的认可度；
- 2、签约人群不同会影响居民签约的积极性；
- 3、签约内容丰富会影响居民签约的成功率；
- 4、签约项目多少会影响居民选择的实用性；
- 5、签约服务时间会影响居民的实效性；
- 6、签约服务方式会影响民居的灵活性；
- 7、签约管理服务会影响居民的便捷性，
- 8、家庭医生负责人会影响居民的决定。

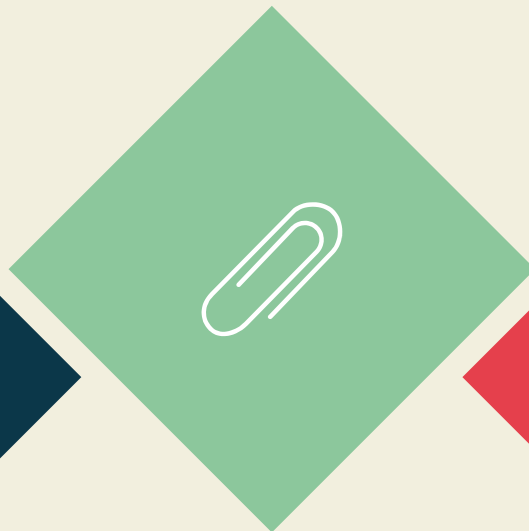
# 签约经费来源



医保基金



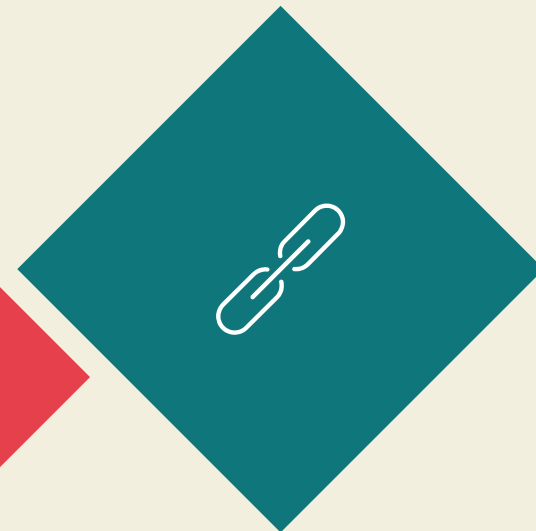
现金支付



公卫经费



个人保险



新农合金

**经费的多少直接影响居民选择签约的认同度**

# 签约人群分类

会影响居民签约的积极性



老年人包



高血压护理包



糖尿病护理包



残疾人康复包



妇女保健包



儿童包



家庭病床包



孕产妇包



# 签约服务内容

## 1、基本医疗服务

涵盖常见病和多发病的中西医诊治、合理用药、就医路径指导和转诊预约等。

重点建立起签约服务预约诊疗模式，充分发挥家庭医生规范诊疗、合理转诊、健康管理的优势，以基本医疗为基础，**步**拓展服务内涵。



## 2、公共卫生服务

涵盖国家基本公共卫生服务项目和规定的其他公共卫生服务。

# 签约服务内容

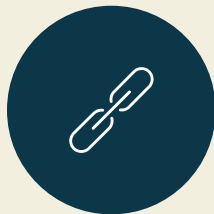
3、全程健康管理服务



5、家庭医生团队服务模式



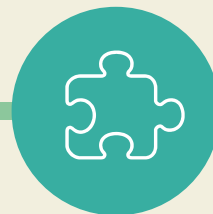
7、对慢性病患者提供处长处方服务



4、重点人群和重点疾病：  
可满足居民多元化健康需求



6、可为患者提供与医联体医院的绿色转诊通道



8、利用移动互联网，提供在线预约诊疗服务等



**内容的丰富会影响居民签约的成功签约率**



# 签约服务项目



**项目的多少会影响居民考虑实用性的问题**

# 签约服务时间 会影响居民对方便和实效性的考虑



**固定时间：下社区时间**



**相对固定时间：门诊时间和主动服务**



**不定时间：电话咨询服务时间**



# 签约服务方式

会影响民居考虑签约后服务的灵活性



01 全程服务

02 上门服务

03 错时服务

04 预约服务

05 门诊服务

06 定时服务

# 签约管理服务



**多种服务形式会影响居民的便捷性和趣味性**

# 家庭医生负责人



## 会影响居民最后的决定

### 政策宣传到位

家庭医生对所管辖的重点人群进行一对一的宣传签约工作的政策和服务理念。

### 签约服务到位

居民会顾虑签约后家庭医生是否能做实服务，是否有能力把签约项目一一落实？

THANKS 感谢聆听

