

“家里老人血糖血压都高，皮肤瘙痒，需要家庭医生上门服务”

“迅速安排团队上门”

海南家庭医生“点单式”服务有“质感”

一通电话，家庭医生团队就上门。近日，记者走进三亚部分社区卫生机构，直观感受社区居民“签约家庭医生”享受个性化服务包。

近年来，如何提升家庭医生“签约有感”，让签约居民享受差异化服务成为热门话题。国家有关文件提出，个性化服务包由签约基层医疗卫生机构向县级卫生健康部门备案，费用由个人支付，要因地制宜细化基本服务包和个性化服务包内容。

《海南省卫生健康委员会海南省医疗保障局海南省市场监督管理局关于明确家庭医生签约个性化服务包收费有关事项的通知》中提出，家庭医生个性化服务包实行市场调节价，允许服务包内有明确定价的医疗服务项目使用医保基金和个人自付，非医疗服务项目由居民个人承担，且明确备案流程和监管机制。

目前，我省已有部分基层医疗卫生机构上线个性化服务包，居民参与积极，获得感也实实在在。

□南国都市报记者 王康景

一通电话，服务到家

“您好医生，我们家老人有点不舒服，血糖血压都比较高，下身皮肤也瘙痒，需要你们家庭医生上门来看看。”5月14日上午，三亚市吉阳区田独卫生院分管家庭医生团队的副院长王乃礁接到居民的电话，确认签约患者位置等信息后，迅速安排家庭医生团队上门。

该中心家庭医生团队队长符家如安排三人小组，携带了血压计、血糖仪、听诊器、绷带、棉签、消毒碘伏等器材，骑行前往将近2公里外的红土坎三巷患者家中。

到了目的地，王乃礁、符家如和家庭医生团队先找到患者本人和家人询问病情、用餐及监测血压的情况等，随后给82岁的患者郑阿公测量血压血糖，检查瘙痒患处。

“阿公血压和血糖确实偏高，不过瘙痒处比起上次来检查时有消下去一些。”符家如给患者及家属叮嘱，阿公患有糖尿病要少吃主食尤其面食等含糖量高的食物，要形成日常血糖监测习惯，根据情况及时注射胰岛素，还针对阿公瘙痒患处指导用药。

“我们2025年3月份给阿公签约了家庭医生，针对阿公的情况提出个性化服务要求，他们家庭医生来检查和询问都比较仔细，除了定期来检查，我们遇到特殊情况也会打电话要求上门服务，开药，指导用药等。”郑阿公的儿媳陈小梅告诉记者，这样的服务也让他们不必老往医院跑，省心省力，上门的费用也不算高。医生上门出诊费53元，参照省发改委基层医疗机构一类医疗价格收取一般诊疗费15元，共68元。

三亚市人民医院医疗集团田独分院执行院长张雪海介绍，田独卫生院下辖8个村(居)委会，签约家庭医生的有29907人，全人群签约率达50.19%。该卫生院已经组建17个家庭医生服务团队，均由临床医师担任队长，除可提供基础服务外，还提供2种个性化服务包。这2个服务包患者个人自费一般分别为68元，82元，均在区卫健委及区医保局完成备案。

“我们多渠道宣传家庭医生签约个性化服务包，针对行动不便、卧床等特定人群或特殊需求，设计并提供差异化服务，让居民在家即可享受精准专业服务。”张雪海说，未来还会推出更多个性化服务包。



三亚家庭医生上门为患者提供服务。记者 王威 摄

从“被动签约”到主动对接

5月14日，在三亚市吉阳区海罗社区卫生(院)健康服务中心，记者看到来自月川居委会的57岁居民周爱娟正在接受针刺+艾灸的中医理疗服务。因为股骨头坏死，她需要强化日常的理疗。

“2024年我做了肩部骨折手术，术后需要护理，但又不方便经常去医院，后来知道海罗卫生院有家庭医生服务，还能免费签约，就签了，家庭医生上门提供护理服务。”周阿姨说，医生团队每次来家里都很细心了解病情，提供护理和康复指导。她说，以前签约是带着疑虑和“被动式”的，现如今她积极主动要求个性化服务。

“阿姨医保年度报销额度用完之后，我们对签约家庭医生的她提供个性化服务，并给出8折优惠，让她对服务更有‘感’。”现场提供理疗服务的家庭医生说。

海罗社区卫生健康服务中心主任彭志翔介绍，海罗社区卫生健康服务中心下辖10个居民小区，服务常住人口101241人，其中65岁及以上老年人9293人。

中心严格按照市级“1+N+X”团队要求，以全科医生为核心，搭配“公卫+医技+护士/行政人员”的团队架构，组建了25支标准化家庭医生团队，搭建线上家签服务群及“一户一服务群”，全天候提供健康咨询、科普推送、用药指导、随访提醒、预约就诊等服务。截至目前，该中心已完成家庭医生签约52243人，辖区常住居民签约率达51.6%。

该中心推出了个性化签约有偿服务包作为基础免费服务的补充，涵盖儿童口腔保健、中医特色调理、上门医疗护理等多类定制化服务。针对有采血、伤口护理等特殊医疗需求的签约居民，提供一对一上门服务和定制专属健康管理方案。截至目前，提供中医特色调理90次；为3名特殊群众提供有偿上门服务15次，切实解决了部分居民出行不便、特殊护理需求难以满足的难题。

“为了进一步加强居民签约有感和积极性，我们今年创新实施了健康积分制，签约居民通过参与更新档案、体重管理、健康体检、疫苗接种、慢病随访等，可累计积分兑换健康体检券和中医理疗服务。”彭志翔说。

三亚市卫生健康委基层科科长王琳表示，三亚积极推动家庭医生个性化签约服务包，海罗社区卫生服务中心和田独卫生院等机构精准对接老年人、慢性病患者、孕产妇等重点人群，量身定制慢病管理、上门随访、用药指导等专属服务，打破传统同质化服务模式。同时，开展“互联网+”家庭医生签约模式，让个性化家庭医生健康服务向实现“线下+线上”全流程综合健康服务模式的转型升级。

让居民“点单”选择服务更有受益感

海南省卫生健康委基层处徐恩格介绍，省卫生健康委联合省医保局、省市场监管局出台《关于明确家庭医生签约个性化服务包收费有关事项的通知》，全省统筹系统建构了收费方式、支付路径、备案流程和监管机制。核心目的就是“做好基础服务包，用活个性化服务包”，让居民可以像“点单”一样选择服务，真正提升签约的受益感。

他表示，此次主要有三个突破点，一是首次明确了个性化服务包实行市场调节价。由基层医疗卫生机构根据服务成本、市场供需和居民承受能力自主定价，但必须确保价格合理，这就给了机构一个合规的“定价权”。

二是精细设计了“分类支付”路径。个性化服务包里如果有检查、治疗等已明确定价的医疗服务项目，费用可以由医保基金和居民个人按规定分担，也可以完全由居民个人支付；而像健康管理、转诊协调、上门服务等非医疗服务项目，则由居民个人承担。

三是建立了严格的备案和监管机制。服务包推出前，机构要向市县卫生健康及医保部门提交成本测算、定价分析等材料，经审核并公示无异议后才能备案生效。

“只有把基本服务包这个‘压舱石’做实，让个性化服务包成为满足不同人群需求的‘点菜单’，家庭医生才能真正成为居民信得过、签得起、用得上的‘健康守门人’。”徐恩格说，接下来，会指导各市县、各基层机构落实好这个政策，让居民享受到更优质个性化家医服务。



三亚家庭医生组队出发提供上门服务。记者 王威 摄