附件3

小积分激活微服务 大健康进入百姓家

福州市创新家庭医生签约服务模式

近年来，福州市创新“积分制”家庭医生签约服务，通过扩大资源供给、提升服务能力、健全激励机制、强化信息赋能等措施，调动签约双方积极性，用“小积分”推动健康服务进万家，引导家庭医生当好百姓“健康守门人”，让每个人做自己健康的“第一责任人”。

一、以“签”促“联”，构建签约服务供给多维度

（一）“线上互动”，提升签约服务“速度”。积极适应居民快节奏、信息化的生活方式，在“福州卫生健康”微信小程序上搭建“积分制”家庭医生签约服务平台，设有智能签约、团队协作、医患互动、预约诊疗、医护上门、健康管理、积分增值、智能监管等8大功能模块，为居民提供更快捷的一站式家签服务；目前，居民主动使用手机线上签约占比达到36.32%，电子健康档案开放率74.28%，其中重点人群电子健康档案开放率88.34%。同时，通过线上线下相结合，整合纳入防病治病保健等资源，形成居民健康医防融合数字化管理闭环。

（二）“全专联动”，拓展签约团队“广度”。构建全科医生和专科医生联动协作机制，家庭医生以基层医疗卫生机构注册全科医生为主，市县公立医院及三级民营医院临床专科中级职称以上专科医师，作为健康顾问直接加入家庭医生团队，全科医生主要负责防和管，健康顾问主要负责治和转；目前全市共上线健康顾问1481人，签约团队的专业化服务能力明显增强。同时，基层医疗卫生机构设立家庭医生服务中心，上级医院设立家庭医生联络办公室，为签约居民提供履约服务、双向转诊、康复治疗等全方位全周期健康管理服务。

（三）“上门走动”，延展签约服务“深度”。推动医疗卫生服务重心下移，畅通居家上门医疗服务渠道，遴选具备资质的二级及以下医疗机构组成第三方居家医疗服务队伍，按照“自愿抢单、自负风险”原则，线上进行供需对接，线下提供服务包外的上门治疗、护理、家庭病床、安宁疗护等46项有偿居家医疗服务，既能逐步满足居民个性化就医需求，又可减轻省市大医院的接诊压力。目前，全市提供家庭病床服务机构160所，家庭病床服务基层医疗卫生机构覆盖率62%，累计建床1800余人次，人均费用自付比例19%左右，有效减轻患者负担。

二、以“约”促“能”，提高签约服务居民信任度

（一）丰富服务包，实现签约精准化。坚持以需求为导向，创新家庭医生签约服务的内容和形式，优先发展居民需求量大、获得感强的服务项目，可供选择的服务包数量从原来的3个增加到了11个，包括健康服务包，以及针对孕产妇、儿童、老年人、高血压、糖尿病、肺结核、精神障碍患者和常见病诊疗等重点服务包，便于居民签约时对号入座、简单易选。

（二）明确服务量，实现项目清单化。建立家庭医生签约服务清单制度，在对接国家基本公共卫生服务标准和居民需求的基础上，每个服务包均明确服务对象、服务内容、服务频次，确保清清楚楚签约、明明白白履约。

（三）居民选医生，实现签约自主化。居民手机登录“福州卫生健康”微信小程序家庭医生平台，按提示填写相关信息就可以完成签约的整个流程，其中健康顾问、家庭医生、签约年限等由居民自主选择，变“要我签”为“我要签”。

（四）加强传帮带，促进服务专业化。家庭医生团队中健康顾问与基层全科医生形成了稳定的师徒关系。健康顾问“走下去”，每年至少开展2次业务培训，并通过坐诊查房、远程门诊、科室共建、带教示范等方式提升基层能力；基层全科医生“送上来”，与健康顾问结对跟班，通过专科咨询、进修学习等提升业务水平；以此推动上级医院放得下、基层医疗卫生机构接得住，促进分级诊疗落地实施。

（五）增强吸引力，加速签约普及化。签约居民一年缴费不超过20元，可享受连续性健康档案管理、针对性健康教育、专业性健康咨询指导、大医院专家预约优先、慢性病长处方、积分兑换免费增值服务、签约机构门诊医保报销比例提高5个百分点、在医联体内转诊住院取消二次起付线等待遇，增强居民参与签约服务的积极性和主动性，引导居民重视自我健康管理和逐步形成有序就医习惯。

三、以“分”促“活”，提高签约服务双方满意度

（一）用积分强化互动。制定家庭医生签约居民积分奖励办法，签约履约及供需情况以消息推送方式发出提醒，签约居民主动校对或更新本人电子健康档案、及时参与家庭医生签约满意度年度调查问卷、及时确认或评价家庭医生团队提供的健康教育、基本公共卫生服务以及其他约定的签约服务均可以获得积分，累计积分可以在次年兑换相应的免费检验检查、中医理疗等增值服务，增强居民签约服务的体验感和获得感。

（二）用得分落实补助。制定签约服务费基本公共卫生服务经费补助部分、医保支付部分专项考核办法，科学设定考核指标，数据从“积分制”家庭医生签约服务平台抓取，得分自动生成，确保工作可考核、补助有依据。其中，基本公共卫生服务经费补助部分与签约居民满意度、基本公共卫生服务任务完成率、基层医疗卫生机构门急诊量增幅、签约居民电子健康档案开放率挂钩；医保支付部分与签约对象基层诊疗量占比和门诊医保费用支出情况挂钩。

（三）用机制激发活力。完善家庭医生薪酬分配机制，原则上将不低于70%的签约服务费用于参与家庭医生签约服务人员的薪酬分配，其中健康顾问按其参与签约服务人数可获得不低于应分配签约服务费的10%。健康顾问在基层医疗卫生机构坐诊或巡诊的，可按职称及服务人次获得一定的劳务费和60%左右的医务性收入。对于服务包外提供上门居家医疗服务的，除医疗费用外，可按职称分档收取上门服务劳务费。同时，将家庭医生团队履约和签约居民评价情况与家庭医生团队成员评优评先、绩效分配等挂钩，并对服务质量好、群众认可度高的健康顾问和家庭医生加强典型宣传，不断提升家庭医生的职业荣誉感和社会认同感。

福州市“积分制”家庭医生签约服务，聚焦居民健康服务新需求新期待，通过“发挥主动性、调动积极性、提升吸引力”等系列措施，探索破解居民被动签约、签约麻烦、签而不约、签而难约等难点堵点，以及签约服务供给不足、能力不强、效率不高等短板弱项，助力做实基本医疗卫生服务，促进分级诊疗落地见效。2022年，重点人群和全人群签约率分别为74.88%、44.09%，较2020年分别增加17.34个、12.15个百分点，签约居民满意度稳定在90%以上；老年人健康管理率和高血压规范管理率分别为73.29%、82.24%，分别提高了2.02个、7.17个百分点；二三级公立医院下转住院2.08万人次，基层医疗卫生机构上转住院1.82万人次，分别增长30%、13.75%；基本公共卫生服务绩效评价持续保持在全省前列，2022年位列全省第一。2023年1-11月，基层医疗卫生机构诊疗量2935.75万人次、同比增长10.19%，基层诊疗量占比53.16%、同比提高1.77个百分点。