

文水县卫生健康局文件

文卫字〔2026〕12号

文水县卫生健康局 关于全面提升家庭医生签约服务感受度推进高 质量发展的通知

县医疗集团：

为深入贯彻落实吕梁市卫生健康委员会《关于贯彻落实提升家庭医生签约服务感受度工作举措的通知》（吕卫基层函〔2026〕6号）要求，持续推进《关于推进家庭医生签约服务高质量发展的实施方案》（文卫字〔2025〕17号）文件落地见效，全面刚性执行《家庭医生签约基本服务包清单（试行）》，切实解决在家庭医生签约服务过程中存在的“签而不约、约而不服务、服务不规范、群众感受度不高”等突出问题，进一步提升签约居民获得感、满意度，现就有关工作通知如下：

一、总体要求

坚持以人民健康为中心，以高质量发展为主线，以基本服务包清单为刚性标准，以提升群众感受度为导向，健全县乡村三级联动、签约履约闭环、信息动态监管、考核激励挂钩工作机制，做到应签尽签、履约到位、服务可感、全程规范、资金安全，确保家庭医生签约服务提质增效、走深走实。

二、严格刚性落实家庭医生签约基本服务包清单

（一）面向一般人群及 65 岁及以上老年人、高血压、2 型糖尿病、慢性阻塞性肺疾病、严重精神障碍患者、肺结核、孕产妇、0—6 岁儿童、残疾人等重点人群，逐项落实服务内容、频次、标准，不得缺项、漏项、降标。

（二）核心履约硬指标

每年为签约居民推送健康信息不少于 12 次；65 岁及以上老年人每年 1 次健康体检+中医药健康管理；高血压、糖尿病、慢阻肺患者每季度至少 1 次面对面随访；电子健康档案向签约居民开放，每年动态更新不少于 1 次；对 80 岁以上老年人开展上门或面对面随访；对失能失智老人增加服务频次，提供健康评估、用药指导、转诊等服务。

（三）规范服务形式

采取门诊服务、上门随访、预约转诊、电话（微信）、长期处方、合理用药指导等方式，确保服务可查询、可追溯、可评价。

三、推进家庭医生签约服务高质量发展重点任务

（一）建强县乡村三级团队，扩充服务供给

1. 家庭医生团队由县、乡、村三级医师共同组成，县级医院骨干医师下沉参与签约、坐诊、会诊、带教。

2. 落实县招乡用、乡聘村用，壮大基层签约队伍。

3. 鼓励二级以上医院专科医师、临床药师、中医师加入团队，强化中医药服务与专科支撑。

4. 鼓励县医疗集团实行网格化包干分片，推动优质资源常态化下沉。

（二）规范履约服务，提升服务质量

1. 强化基层能力：持续加快中医馆标准化建设，将中医体质辨识、治未病、针灸推拿等纳入服务包，提升基层中医药服务能力。

2. 保障合理用药：基层机构与上级医院用药目录衔接，为病情稳定的慢性病患者开具4—12周长处方；建立缺药登记与药品配送保障机制，鼓励药品配送到家。

3. 优化上门服务：对失能、高龄、行动不便人群提供上门随访、康复护理、家庭病床、安宁疗护，规范流程、保障安全。

4. 畅通双向转诊：县级医院为签约居民预留专家号源、检查、床位，实现“基层首诊、快速上转、康复下转”。

5. 精准医保服务：规范医保基金使用，做好两病、门诊统筹、住院报销政策宣传与协助办理，提升群众便利度与获得感。

（三）优化服务模式，提升群众感受度

1. 提高可及性便利性：以村（社区）为单位公示家庭医生团队信息，推广电子家庭医生地图；推进以家庭为单位签约，鼓励签订 2—3 年长期服务协议。

2. 推进“五进”签约服务：进机关、企业、社区、家庭、养老机构集中签约履约，每年提供健康宣教、健康咨询、中医适宜技术体验、食养药膳指导服务。

3. 支持个性化签约：建立基本服务包+个性化服务包与“点单式”服务，方便居民按需选择，医疗机构组合提供。

4. 推进“互联网+签约”：依托吕梁通、家庭医生签约服务平台，逐步实现在线签约、健康咨询、报告查询、远程指导，开放电子健康档案。

5. 推广健康行为积分：积分可兑换检查检验、中医服务、健康管理工具，引导居民主动参与健康管理。

6. 加强宣传引导：利用 5·19 世界家庭医生日、九九重阳节开展主题宣传、义诊咨询、现场签约，挖掘宣传服务典型。

（四）深化“六个拓展”，推动服务升级

1. 由全科向专科拓展；
2. 由基层机构向二三级医院拓展；
3. 由公立医疗机构向民营医疗机构拓展；
4. 由团队签约向医生个人签约拓展；
5. 由一年固定周期向灵活周期拓展；
6. 由慢病管理向慢病和传染病共管拓展。

四、压实责任，强化督导考核与经费保障

（一）压实主体责任。乡镇卫生院为第一责任主体，院长负总责，明确专人负责台账管理、履约落实、问题整改。县医疗集团负责统筹推进、培训指导、季度考核、数据汇总与执行督导。

（二）严格绩效考核。县医疗集团将基本服务包完成率、履约质量、重点人群管理、健康信息推送、上门服务、群众满意度作为核心考核指标。考核结果与签约经费拨付、绩效分配、评先评优、职称晋升直接挂钩。

（三）规范经费使用。签约服务费用于家庭医生（团队）服务奖励，坚持多劳多得、优绩优酬。落实和完善各类医疗卫生机构医师与签约服务的薪酬收入补偿机构，允许其按签约服务协议获取合理报酬。

（四）强化督导检查。县卫健局不定期采取专项督导与随机抽查，对履约不到位、服务不真实、资金使用不规范、群众反映强烈的单位予以通报、约谈、限期整改，严肃追责问责。

五、工作要求

（一）迅速学习部署。各单位立即组织全员学习市、县文件及基本服务包清单，制定细化落实方案，明确任务清单、责任人和时间节点。

（二）全面公示公开。以行政村、村民组、居民小区为单位，公示家庭医生团队、服务区域、联系电话、服务时间、服务包内容，接受群众监督。

（三）规范台账管理。建立签约、履约、随访、转诊、健康信息推送、影像留存等全流程台账，做到过程可追溯、服务可核查、群众可感受。

（四）及时报送信息。按时上报工作进展、典型案例、数据台账，重大情况即时上报。

