

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区卫生健康委员会文件

普卫健复〔2025〕23号

对区政协十五届五次会议 第155028号提案的答复

尊敬的陈怡贇委员：

您提出的“关于进一步提升家庭医生服务能级”的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

普陀区自2011年6月起开展家庭医生制工作，近年来落实重点人群应签尽签和分类分级管理。探索“以家庭为单位”的“1+1+1”家医一专家双签约工作。推进企事业单位、产业园区、商务楼宇、校园等功能社区人群的签约服务等，稳步扩大签约服务覆盖面。截至2025年4月，全区累计签约达到55.07万人，签约率44.44%。

一、规范签约程序，提升签约居民感受

普陀区重视家庭医生签约服务的规范性和居民知情权，各社卫中心严格遵守《上海市家庭医生签约服务规范》要求，按照签约流程，以协议方式开展家庭医生签约，即签约居民在被充分告知、自愿申请的基础上，分别选择1名社区卫生服务机构的家庭医生、1家区级医疗机构和1家市级医疗机构，并与家庭医生签署《上海市“1+1+1”医疗机构组合签约协议书》。2024年，区内12家社区卫生服务中心均规范设置“家庭医生签约服务窗口”，配备熟悉家庭医生签约服务政策、工作流程且具备良好沟通能力的工作人员，为居民开展签约服务咨询、办理、宣传等工作。2025年，各社区卫生服务中心在规范设置社区卫生服务中心签约居民服务窗口的基础上，将提供预约咨询、对接上级医疗机构转诊服务，提升签约居民感受度和满意度。

二、加深医患纽带，强化重点人群管理

普陀区在落实签约工作中优先覆盖重点人群，主要包括老年人、孕产妇、儿童、残疾人、计划生育特殊家庭成员、贫困人员以及高血压、糖尿病、慢阻肺、结核病、严重精神障碍患者等。鼓励家庭医生分析签约居民主要健康风险因素，实施分层分类健康管理。加强对签约居民的主动联系和动态服务，依托家庭医生健康知识库，定期推送相关健康科普知识信息，连续跟踪社区重点人群和高危人群健康状况变化。截至2025年4月，我区重点人群签约人数31.58万，重点人群签约率82.79%。

2025 年，各社区卫生服务中心结合老年人健康管理、长护险评估、孕产妇保健、儿童保健、残疾人管理等工作，持续推进重点人群应签尽签。实施“678”健康服务，即对 65 岁及以上老年人，做好体检告知、健康体检和健康评估；对 70 岁及以上老年人，落实以家庭为单位的双签约服务；对 80 岁及以上老人，做到签约基本全覆盖，落实上门健康随访。

三、完善监督机制，推动服务持续优化

普陀区建立区-社卫两级质控体系，围绕规范签约、有效服务、提升居民感受等内容，定期开展常态化质控及家庭医生签约满意度测评。将家庭医生满意度以及签约居民社区就诊依从性、签约社区就诊率等业务指标纳入《普陀区社区卫生服务中心服务能力监测体系》，定期向社卫通报反馈，加强督导、及时改进，指导督促社卫中心做实做优签约服务。各社区卫生服务中心均在醒目位置公示中心投诉监督电话和“上海市 12320 卫生热线”，由专人受理居民对家庭医生的投诉和建议，确保问题得到及时反馈。

四、挖掘信息潜能，深化签约服务内涵

普陀区依托市“1+1+1”签约转诊平台、“健康云”平台，区级“上海普陀健康”公众号等信息平台已实现号源下沉、预约挂号等功能。2023 年，区内 12 家社区卫生服务中心推出互联网医院诊疗服务，居民可通过“上海健康云”或“上海普陀健康”微信公众号等渠道即可访问普陀区社区卫生服务中心的

互联网医院。截至 2024 年底，12 家社区卫生服务中心的互联网医院共接待有效挂号 6400 余人次，开出有效处方近 5500 张。为持续优化健康医疗服务智能化水平，目前，“健康云”个人端均已开通和实现居民线上咨询签约家庭医生的功能。至 2025 年 4 月，我区线上健康咨询及时答复率为 92.34%。

下阶段，普陀区将继续以《进一步提升本区社区卫生服务能力的实施方案》（普府办〔2023〕18 号）为指引，以居民健康需求为导向，在逐步扩大签约服务覆盖面的同时，拓展服务内涵，充实服务力量，提升服务质量。

上海市普陀区卫生健康委

2025 年 5 月 30 日

联系人：金 丽

联系电话：52564588*3313

联系地址：大渡河路 1668 号 1 号楼 C 区 313 室 邮政编码：200333