市卫生健康委关于印发天津市基层卫生健康

便民惠民服务举措的通知

各区卫生健康委，委直属有关单位，医学院校附属医院，中央驻津医院，部分部队、企事业单位医院，有关单位：

现将《天津市基层卫生健康便民惠民服务举措》印发给你们，请遵照执行。

　　　　　　 2023年10月19日

（此件主动公开）

天津市基层卫生健康便民惠民服务举措

为深入学习贯彻党的二十大精神，促进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育走深走实，进一步推动基层卫生健康服务更加均衡覆盖城乡社区居民，提升群众获得感，根据《国家卫生健康委办公厅关于印发基层卫生健康便民惠民服务举措的通知》（国卫办基层发〔2023〕7号）要求，结合我市基层卫生健康工作实际，制定2023—2025年基层医疗卫生机构便民惠民服务举措。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届一中、二中全会精神，紧密结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，通过聚焦有效解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题，办实事、出实招，切实解决基层群众看病就医的操心事、烦心事、揪心事，让群众看病多一点便利，治病少一点负担，为人民群众提供优质高效的基层卫生健康服务，推动基层医疗卫生服务高质量发展，不断增强群众的获得感、幸福感、安全感。

二、服务举措

（一）促进优质医疗资源向基层下沉

通过数字健共体建设，发挥互联网医疗平台优势作用，推进基层医疗卫生机构与二三级医疗机构上下联动。紧密型城市医疗集团和紧密型县域医共体牵头的三级、二级医院预留至少20%的门诊号源优先向辖区基层医疗卫生机构开放，由基层医疗卫生机构为辖区常住居民提供上级医院专科门诊预约服务，充分发挥家庭医生在预约转诊、检查、住院床位等方面的作用，并推动不同机构间检查及检验结果互认共享，促进优质资源下沉，推动医疗资源合理配置和纵向流动。同时，各区可通过电话、微信群、搭建区域信息化平台等多种方式，积极为有需求的居民预约上级医院号源。

（二）推进中高级职称医师值守门诊

各区卫生健康委要指导基层医疗卫生机构，根据群众需求，提升门诊服务质量和首诊水平。各区要通过基层医疗卫生机构内部挖潜、合理调配人力，以及区域统筹二、三级医院、县域医共体和城市医疗集团资源等方式，做到每周至少3个工作日有一名中级及以上职称的临床专业技术人员在基层医疗卫生机构值守门诊服务，解决群众就诊中的专业问题，促进分级诊疗和基层首诊。

（三）方便居民基层取药

严格执行基层医疗机构药品保障ABC分级管理。对于慢性病、老年病或其他稳定期需要长期用药的疾病，在保证医疗安全的基础上，基层医疗卫生机构可为复诊患者开具4-12周长期处方，并逐步扩大慢性疾病病种覆盖范围。在确保信息真实和用药安全的前提下，对高龄、卧床等行动不便的慢性病签约患者，经患者本人授权后可由家属代开药，采取医疗机构内患者、代取药人双身份证登记等方式，简化代取药手续。

（四）加强与签约居民的联系

落实家庭医生签约服务责任制，强化家庭医生和签约居民的联系，家庭医生或服务团队其他成员通过电话、微信、短信或区域家庭医生签约服务信息平台每季度与签约居民至少联络一次。依据重点签约居民健康状况或病情变化的需要，增加联系频次。对重点签约居民按照基本公共卫生服务规范和签约包服务内容开展相应频次的随访、履约服务，围绕签约服务范围进行答疑解惑，增进签约居民的服务获得感、幸福感。

（五）深化“一老一小”健康管理服务

基层医疗卫生机构建立并及时更新辖区65岁及以上重点人群健康服务台账，将0-6岁儿童健康管理纳入家庭医生签约服务。强化与老年人、0-6岁儿童家长或法定监护人，主动联系和动态服务，根据健康需求及时做好转诊转介。推动老年人健康管理服务质量提升，到2025年，65岁及以上老年人城乡社区规范管理率达到70%。基层医疗卫生机构要设置老年人友好服务岗位或窗口，配备医务人员、志愿者、社会工作者等，为老年人提供便利就医咨询、导诊以及自助信息设备、手机终端等协助办理服务。

（六）延长基层医疗卫生机构门诊服务时间

鼓励基层医疗卫生机构结合实际情况及居民需求，综合考量，在工作日门诊的基础上进行“延时服务”，或在节假日、周六周日等开诊，方便居民尤其是上班、上学等人群在家门口就近获得基本医疗、慢病用药、家医签约、健康咨询等服务。对开展“延时服务”的工作人员要给予必要的补休、轮休或补助，并在绩效发放、职称晋升等方面对从事“延时服务”的工作人员予以倾斜。

（七）优化基层就医服务流程

结合我市推行的标准化全科门诊服务流程，基层医疗卫生机构要加强内部诊疗流程再造和信息化环境改造，全面推行辖区常住或参加基本医保的居民门急诊、住院就医过程中“先诊疗、后结算”一站式服务方式，提供多种付费渠道和结算方式。涉农区要逐步将符合条件的镇村一体化管理的村卫生室纳入医保协议管理，实现医保门诊联网结算，方便群众就近看病开药。

（八）开展预防接种分时段预约和周末疫苗接种

在基层医疗卫生机构加强智慧化预防接种门诊建设，全面推行预防接种分时段预约，减少排队等候时间，提高接种效率，提升群众接种服务的便捷化和获得感。结合服务能力、辖区居民服务需求、日常作息时间等，开展预约周末疫苗接种服务，合理分配周末预约号源，并对工作人员合理安排值班和轮休。

（九）加强慢性病健康管理

推广基层慢病管理中心建设，通过开展慢病智能辅诊、便捷慢病评估、定制化治疗方案、个性化健康管理等，为居民提供线上线下一体化全方位全周期的健康管理。基层医疗卫生机构为首次诊断为或处于2型糖尿病、高脂血症、高血压初期的慢性病患者提供运动健身、饮食营养等非药物处方和戒烟、限酒、“三减（减油、减盐、减糖）”等建议，帮助其通过适量运动、健康饮食等方式控制肥胖等危险因素，恢复并保持健康状态。

（十）扩大居家医疗护理服务供给

针对失能半失能老年人到医疗机构就诊确有困难的现状，基层医疗卫生机构可为脑血管病导致偏瘫等慢性病患者提供建立家庭病床服务，可为诊断明确、病情稳定且因长期卧床、行动不便的失能半失能老年人，提供临时特需上门服务。通过“云服务”平台，以“线上申请、线下服务”的模式，为有需求的人群提供居家医疗护理服务。

1. 积极创建特色服务门诊

积极推进基层医疗卫生机构呼吸慢病门诊、糖尿病门诊、儿科特色诊疗、胸痛救治单元、卒中救治单元等特色医疗服务创建，完善诊疗设施配备，加强专业人才培养，不断提升基层医疗卫生机构特色专科医疗服务能力，满足辖区居民对便捷优质医疗服务需求。

（十二）改善基层就医服务环境

设置和完善基层医疗卫生机构内就诊指南及路径标识，方便群众就医。结合实际合理规划公共卫生与医疗服务区域布局，保护健康人群。就医高峰时段适当增加人员，做好疏导和服务维护就医秩序。推行“一人一诊室”，保护患者隐私。为老年人、孕产妇和行动不便及虚弱者提供轮椅、座椅服务。加强环境整治和卫生间清洁工作，保持就医环境干净整洁，门诊和住院服务公共卫生间要做到“两有一无”，即有流动洗手水、有洗手液（皂）、无异味。

三、工作步骤

（一）启动阶段（2023年10月至11月）

市卫生健康委制定印发《天津市基层卫生健康便民惠民服务举措》及4项具体工作方案（见附件），明确工作目标、服务举措、工作步骤、工作要求等。各区卫生健康委要制定辖区落实服务举措实施方案并启动相关工作。

（二）实施阶段（2023年12月至2025年9月）

各区卫生健康委要制定实施细则，明确路线图和时间节点，形成工作台账，落实责任部门和责任人，保证各项工作措施落实到位。巩固已经成熟的措施和取得效果，从提升患者就医体验、改进医疗内涵质量等方面，加大推进力度，全面提升我市基层医疗卫生健康服务水平。

（三）评估总结（2025年10月至2025年12月）

回顾落实基层卫生健康便民惠民服务举措工作并开展评估，总结相关工作经验，提炼管理模式，形成工作成果，对相关措施固化为制度，形成长效机制，持续改善群众就医体验。

四、工作要求

（一）统一思想认识，加强组织领导

全市各级卫生健康行政部门和各基层医疗卫生机构要牢固树立以人民为中心的发展思想，以主题教育为引领，将让群众满意作为工作的基本出发点和根本目标，自觉提高政治站位，精心安排，周密部署，全面推进便民惠民举措落实、落地、落到人民群众心坎里，切实提升患者就医体验。

（二）强化履职尽责，加大监督管理

各级卫生健康行政部门要切实履行行业监管和属地监管责任，加强对辖区内基层医疗卫生机构落实便民惠民举措的监督与指导，为医疗机构创造良好的政策环境，提供相应的工作基础。开展督导检查，坚持问题导向，对发现问题及时进行整改, 保证各项服务措施落实到位。各基层医疗卫生机构要对照要求，梳理内部管理和服务流程，推进管理和流程再造，优化服务措施，切实增强群众获得感。

（三）加大宣传力度，营造良好氛围

各级卫生健康行政部门和基层医疗卫生机构要加强对落实基层卫生健康便民惠民服务举措工作成效的宣传，营造良好舆论氛围，要深入挖掘优先经验和好的做法，定期将该项目工作进展情况和典型医院、典型人员、典型事迹等材料进行收集、整理，不断总结提炼，在全市进行推广，形成具备天津特色的工作模式。

附件：1.天津市推进预约号源向基层下沉工作方案

2.天津市基层医疗卫生机构慢病用药保障工作方案

3.天津市家庭医生签约重点人群健康管理服务提升专

项行动工作方案

4.天津市基层医疗卫生机构开展“延时服务”工作方案

附件1

天津市推进预约号源向基层下沉工作方案

为促进优质医疗资源下沉，建立健全基层医疗卫生机构预约上级号源绿色通道，根据《市卫生健康委关于做好二三级医院优先向基层医疗机构开放号源有关工作的通知》（津卫基层〔2021〕410号）和《天津市“改善就医感受 提升患者体验”主题活动实施方案（2023-2025年）》（津卫医政〔2023〕244号），就进一步推进基层医疗卫生机构与二三级医疗机构上下联动，制定本方案。

1. 工作目标

利用3年时间，加强市级预约诊疗平台建设，拓展平台功能，持续优化预约转诊服务，提高二三级医院门诊患者中基层医疗卫生机构上转患者的占比。到2025年底，紧密型城市医疗集团和紧密型县域医共体牵头的三级、二级医院预留至少20%的门诊号源优先向辖区基层医疗卫生机构开放。

二、各级职责

（一）市卫生健康委负责市级预约诊疗平台日常维护运营，承接二三级医院诊疗号源，实现基层医疗卫生机构家庭医生可为签约患者预约上级医院号源。

（二）各区卫生健康委要指导基层医疗卫生机构做好与市级预约诊疗平台系统对接。家庭医生要根据签约患者实际病情和需求，确定是否需要转诊，经告知并取得患者知情同意后，合理选择上级医院，填写预约转诊信息。

（三）二三级医院负责统筹并筛选本院符合条件的号源向基层医疗卫生机构开放，在前期院内相关信息化系统改造的基础上，完成与市级预约诊疗平台对接及联调联试。有条件的医院可进一步改造，将市级预约诊疗平台嵌入院内HIS，进行转诊线上接收及诊疗。

三、预约规则

（一）基层医疗卫生机构预约转诊的病种主要为高血压、糖尿病、冠心病、脑卒中等慢性病、多发病，在运行良好的基础上逐渐扩大病种。

（二）前期已安排21家三级综合医院和专科医院作为试点单位，向基层医疗卫生机构预留号源，其中包括不低于50%的副主任医师以上级别号源。综合医院优先从心内科（心血管内科）、高血压内科、老年病科、神经内科、内分泌科（糖尿病科）、呼吸内科中选择预留号源；专科医院结合医院专科特点，给基层预留一定号源。后续工作阶段，根据运行情况将向基层医疗卫生机构预留号源工作逐步扩大至所有二三级医院，并视具体需求动态调整预留比例。鼓励试点单位以外的二三级医院积极参与。

（三）二三级医院在常规放号周期的基础上，需至少再提前1天向基层医疗卫生机构开放号源，剩余未预约的号源在进入医院常规放号周期后可供所有渠道共同预约。

（四）预约转诊服务只对家医签约居民开放，实行实名制，预约成功后，家庭医生应当告知签约患者就诊时段、就诊医院及科室、取消预约方式以及未按时就诊的相关规定，打印纸质转诊单交由患者携带。患者如无法按时就诊，可通过拨打健共体服务热线（95169022）取消预约。爽约处理机制遵循二三级医院号源管理要求。

四、保障措施

（一）加强组织领导。推动号源优先向基层开放是推进分级诊疗建设、深化家庭医生签约服务的有效抓手，是解决群众“急难愁盼”问题的有力措施。全市各级卫生健康行政部门和各单位务必高度重视，统一思想认识，确定责任部门和责任人，保证各项工作措施落实到位。同时，除上线应用市级号源预约平台，各区可通过电话、微信群、搭建区域信息化平台等多种方式，积极为有需求的居民预约上级医院号源。

（二）加大监督管理。各级卫生健康行政部门和各单位要加强预约号源管理，不得出现未经诊治直接预约转诊挂号的行为，严禁倒卖号源行为，一经发现，将取消当事人或该医疗卫生机构使用转诊平台的权限，并依据相关法律法规处理。

（三）加强网络安全。各单位要在平台系统开发建设、改造升级、调试对接、运行使用过程中，严格落实网络安全、数据安全和个人信息保护等方面法律法规，强化安全管理和防护措施，确保安全。

（四）做好宣传引导。各级卫生健康行政部门要做好宣传动员工作，通过发放明白纸、现场培训等多种方式，加强基层医疗卫生机构医务人员培训，提高家庭医生团队对预约诊疗平台操作流程、预约规则等知晓度和使用熟练度。各单位要采用多种方式加强预约转诊服务宣传，引导居民主动参与家庭医生签约服务，通过畅通家庭医生预约转诊，使签约患者享受到更便捷的诊疗服务。

附件2

天津市基层医疗卫生机构慢病用药保障

工作方案

为强化基层医疗卫生机构药品保障，提高基层药事服务综合能力，满足居民多样化的用药需求，根据《“提升社区慢病用药保障季度攻坚”专项行动实施方案》（津卫基层〔2019〕207号），进一步完善基层医疗卫生机构慢病用药保障，制定本方案。

一、工作目标

聚焦基层百姓用药需求，促进基层机构与二三级医院慢病用药衔接，强化基层医疗机构药品保障措施，提高基层药事服务综合能力，切实解决基层医疗机构与大医院用药衔接不充分等问题，建立长效药品保障管理机制，落实好各项基层药品保障惠民措施，满足居民多样化的用药需求。

二、工作措施

（一）加强基层医疗卫生机构药品ABC分级保障

根据基层医疗卫生机构常见病、多发病的功能定位，基层医疗机构药品保障采取分级管理：

A级药品为重点保障药品。主要为高血压、糖尿病、脑卒中、冠心病四种慢性病治疗用药，加强慢性病用药上下衔接。基层医疗机构根据辖区居民用药情况和签约居民用药计划，提供持续稳定的药品保障。

B级药品为预约保障药品。是除A级外，其他符合基层医疗机构功能定位的常用药品，包括常用中成药等，各基层医疗机构结合科室设置、服务能力进行设定。此类药品要求基层医疗机构根据签约居民用药需求和预约用药申请给与保障。

C级药品为超出保障范围药品。是指超出基层医疗机构服务能力的药品，包括医保目录或其它规定限制基层医疗机构使用的药品，如专科用药等。此类药品由基层医疗机构提出转诊建议，指导患者到二三级医院进行就诊取药。

（二）执行长期处方服务政策

对于慢性病、老年病或其他稳定期需要长期用药的疾病，在

保证医疗安全的基础上，基层医疗卫生机构为复诊患者最长可开具4-12周处方周期，为患者提供用药咨询和专业指导服务，做好相关政策解释工作，方便慢性病患者用药需求。同时，采取医疗机构内患者、代取药人双身份证登记等方式，简化代取药手续。

（三）加强基层医疗卫生机构慢性病用药品库存管理

各区卫生健康委梳理基层患者慢性病用药、老年病用药和其

他需要长期使用的药品目录。加强基层医疗卫生机构药品库存管理，结合既往门诊就诊信息，加强本机构长期药品目录内药品库存储备，加强监测预警、做好采购计划。利用家庭医生签约慢病用药系统，做好居民用药计划、药房备库及采购计划的联动管理。

（四）持续推进“互联网＋药品保障”服务模式

加强全市统一“云药房”平台建设，通过强化处方点评和监

管、处方外流、现代物流配送药品等方式，为居民提供院内取药和送药到家的多样化服务，满足社区慢病患者多样化用药需求。

（五）加强药事管理培训和药事服务宣传

市区两级卫生健康委要加强基层医疗卫生机构药品保障政策培训，及时开展基层药品投诉分析反馈。加强基层机构药学人员及管理人员培训，提升基层合理用药水平，保障群众用药安全。各区要加大宣传力度，做好药品采购、药品管理、医保等相关政策宣传。利用官方微信、微博、APP、开展健康大讲堂等多种途径向群众普及合理用药知识，宣传基层药品保障惠民政策、医保政策、合理用药指导等，培养基层患者良好的就医习惯，提高群众合理用药意识，营造基层药品服务良好氛围。

（六）加强基层药品服务投诉管理

实施药品投诉周通报制度，根据每周12345政务服务热线投诉问题分析，通报药品投诉情况，以问题为导向，追踪投诉处理效果，以诉问效。对于涉及医疗机构责任的药品投诉案例，区卫生健康委要逐条严肃问责处理，以案为戒、以案促改，强化责任落实，督促机构整改提升。对于整改不力和问题反复出现的基层医疗机构及辖区卫生健康委，市卫生健康委将进行通报、约谈等。

三、保障措施

（一）提高认识，落实责任。切实从为民解难题出发，进一步统一思想，充分认识基层药品保障工作的重要意义，加强领导，细化措施，做到机构落实、人员落实、工作落实。认真梳理内部管理和服务流程，指导辖区基层医疗机构落实各项工作任务，抓点带面，点面结合，强化措施，确保工作取得实效。

（二）认真总结，持续改进。各单位要认真总结工作中的经验和不足，逐步建立、完善相关制度，建立长效工作机制，采取有效措施，巩固成果，促进基层医疗机构药品服务能力持续提升。

（三）加大宣传，营造氛围。各级卫生健康委和各基层医疗机构要大力开展基层药品保障的宣传工作，对各项药品保障措施进行广泛宣传，对好做法、好经验要大力报道。

附件3

天津市家庭医生签约重点人群健康管理

服务提升专项行动工作方案

为贯彻落实《国家卫生健康委办公厅关于印发基层卫生健康便民惠民服务举措的通知》（国卫办基层发〔2023〕7号）精神，进一步提升基层卫生健康行业和家庭医生签约服务发展水平，不断改善重点人群签约服务感受，显著提升签约居民服务的安全感、获得感和幸福感，制定本方案。

一、工作目标

聚焦家庭医生签约服务重点人群，以推动基层卫生健康便民惠民服务内涵建设为重点，在确保签约服务质量和居民满意的前提下，持续推进家庭医生签约服务覆盖人口稳步增量扩面，60岁以上老年人、0-6岁儿童、孕产妇和残疾人重点人群家庭医生签约率分别每年提升1~3个百分点，力争到2025年全市家庭医生签约服务人群达到500万人，全市城乡家庭医生签约居民健康管理服务量效水平得到整体提升。

进一步规范和促进家庭医生签约服务，保障家庭医生签约服务高质量发展，重点围绕提升服务能力、强化服务内涵、优化服务模式，以签约服务为抓手，促进医防融合，打造“更有温度的医疗服务”，切实改善人民群众看病就医感受。

二、重点人群范围

全市域内家庭医生签约的重点人群健康管理服务，包括老年人、0-6岁儿童、孕产妇和残疾人等。

三、工作内容

按照《天津市家庭医生签约服务若干规定》和《天津市家庭医生签约服务指南（签约服务机构2023版）》（津卫基层〔2023〕243号），重点围绕加强团队建设、提升服务能力、强化服务内涵、优化服务模式，着力提高基层医疗卫生机构和签约服务团队依法依规履约提供健康管理服务的主动性和能动性，促进医防深度融合，打造“更具人文关怀和更有温度”的基层医疗卫生健康服务。

（一）促进签约服务扩容增效

进一步深化家庭医生基本医疗服务内涵，进一步强化签而有约，强化家庭医生和签约居民的联系，通过电话、微信、短信或区域家庭医生签约服务信息平台每季度至少联络一次。要指导基层医疗卫生机构建立并及时更新辖区65岁以上重点人群健康服务台帐，加强主动联系和动态服务，根据健康需求及时做好转诊转介。特别对于辖区0-6岁儿童、孕产妇和残疾人，要落实实名签约，纳入家庭医生签约服务系统，提升重点人群签约感受度，持续促进家庭医生签约服务高质量发展。

（二）促进基本医疗卫生服务提质升级

持续优化家庭医生门诊预约服务，开展家庭医生签约服务指南培训，加快提升家庭医生诊疗水平，满足居民首诊在基层的需求。对签约居民落实国家和天津市基本公共卫生服务项目，加强对慢性病的预防指导，提供优质的健康教育和健康管理服务;为签约居民提供健康评估、健康指导、健康宣教、疾病预防、就诊指导、心理疏导等健康咨询服务。

（三）促进个性化签约探索创新

拓展全专结合服务。推广基层标准化慢病专科门诊和示范基层慢病管理中心建设，为慢病患者提供“防、诊、治、管、健”服务。利用专科医生直接参与、家医绿色通道优先转诊等方式，为签约居民提供“全专结合”医疗卫生服务。建设一批社区疼痛、妇产科、儿科、呼吸疾病专科等家庭医生特色服务团队，提供多样化的特色诊疗服务。

推广中医适宜服务。加强签约团队中医药人员配置，鼓励家庭医生(团队)掌握和使用针刺、推拿、拔罐、艾灸等中医药技术方法，提供中医治未病服务。

加强上门特需服务。对行动不便、失能失智的老年人、残疾人等确有需求的特殊群体，按有关规范在适宜、安全的条件下提供上门治疗、随访管理、康复、护理、安宁疗护、健康指导及家庭病床等服务，加强医疗质量监管，确保医疗安全。

服务包因需个性化。鼓励基层医疗卫生机构根据签约居民的疾病状况，在现有基本服务包的基础上进行提升与补充，或根据居民健康需求自主设计个性化签约服务包内容，满足签约居民个性化医疗健康需求。持续优化和创新签约服务包，优先签约、优先服务重点人群，提高服务满意度。

四、工作要求

（一）强化责任意识

各区各基层医疗卫生机构要提高责任意识，坚持以人民为中心，坚持健康服务关口前移，以深化医药卫生体制改革、推进落实分级诊疗，维护人民群众健康福祉的大局意识，引领家庭医生签约服务重点人群健康管理服务提升行动，坚决守牢基层医疗卫生健康服务安全底线。

（二）主动担当作为

各区各基层医疗卫生机构要发扬担当精神，按照《天津市家庭医生签约服务指南》与相关管理制度、诊疗技术指南、服务标准和操作规范等要求，积极探索促进家庭医生签约服务优化、提质、扩面、升级和增效的新路径，打造家庭医生签约服务重点人群健康管理服务的新亮点。

（三）加强宣传引导

要将家庭医生签约重点人群的健康管理服务与宣传工作同步推进，加强典型案例的挖掘和宣传，展示工作成效，树立行业形象，引导和促进家庭医生签约服务专业化服务持续改进和提高水平，切实提升签约居民服务感受和满意度。

附件4

天津市基层医疗卫生机构开展“延时服务”

工作方案

为进一步满足群众就医需求，改善就医感受，为居民提供便捷就医服务，鼓励在基层医疗卫生机构正常门诊基础上开展“延时服务”，科学设置延时服务科室和服务内容，结合实际情况，制定本方案。

一、工作目标

坚持“以人民健康为中心”的理念，依据辖区居民需求和基层医疗卫生机构服务能力，利用周六周日、午间、夜间等各种时间段，开展多种形式“延时服务”方便群众就诊，拉近与居民距离，满足不同层次人群差异化看病就医需求，让“上班族”“学生族”“银发族”等人群看病就医更便捷，不断改善就医服务感受、提升医疗服务质量。

1. 服务内容

（一）家庭医生签约服务：依照国家和本市有关规定与居民签订家庭医生服务协议，为辖区居民提供优质的家庭医生签约及续约服务。

（二）健康管理及健康咨询：建立规范化居民电子健康档案，提供健康档案查阅服务，进行个人身体健康状况评估，进行体检报告解读，提出健康干预计划。根据居民健康状况和需求，为居民及家庭提供健康知识、心理咨询、合理运动、合理膳食等方面的指导服务等。

（三）全科诊疗及取药服务：提供高血压、糖尿病、脑卒中、冠心病等常见病、多发病全科诊疗服务及用药保障；在保证医疗安全的基础上，为稳定期需要长期用药的复诊患者开具4-12周长期处方；结合基层医疗卫生机构科室设置、服务能力等，提供上级医院延伸处方用药。

（四）输液服务：根据基层医疗卫生机构功能定位和医保有关要求等，开展基层适宜输液服务；提供非首次就诊的上级医疗机构开具的延处方输液服务，根据患者病情以及上级医疗机构处方、病历资料等材料进行综合评估，保障患者医疗安全。

（五）中医药诊疗服务：开展针灸拔罐、穴位贴敷、推拿按摩等传统中医药以及物理因子治疗、作业治疗等现代康复适宜服务，提供中药饮片代煎或中药颗粒剂等中医药诊疗服务。

（六） 预防接种门诊服务：开展儿童及成人免疫规划预防接种服务，提供预防接种的预约、健康询问、登记、接种、留观等。

（七）开展特色门诊服务：结合基层医疗卫生机构服务能力，开展特色门诊服务。

1.适宜外科：提供因意外导致的伤口紧急处理服务，做好伤口的包扎、清创、缝合等。对于需要转诊治疗的，在做好紧急处置的基础上，指导或协助患者至上级医院就医。

2.口腔门诊：提供牙科影像、牙周治疗、正畸、修复、种植等口腔诊疗服务。

3.社区疼痛门诊：提供相关疾病诊断以及药物治疗、物理治疗、关节腔注射等除痛技术服务。

4.儿科特色服务：通过独立儿科门诊或全科门诊开展儿科常见病诊疗、保健咨询、针灸、小儿推拿、雾化治疗等儿科特色医疗服务，提供市儿童医院等调出的院内制剂。

5.上级专家基层坐诊服务：邀请市区两级知名专家到基层夜诊，提供优质的名医诊疗服务。

（八）开展功能社区服务：家庭医生团队主动进社区、进住街单位、进学校，通过开展健康大课堂、健康教育讲座等，进行家庭医生签约服务政策宣讲，普及健康知识和技能，提高居民健康素养，引导群众熟知用好签约服务。

有积极性的基层医疗卫生机构可根据服务能力和辖区居民需求，选择上述服务内容，或结合服务能力安排上述服务内容以外的其他服务。

1. 服务时间

在日常工作日门诊实行“延时服务”1-3小时，或在节假日、周六周日开诊，实行午间连诊等增加门诊服务时间。基层医疗卫生机构可结合实际情况调整“延时服务”时间。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各区及基层医疗卫生机构要高度重视此项工作，明确专门科室负责，统筹医疗资源，合理安排服务内容。要在绩效发放、职称晋升、培训等方面对从事“延时服务”的医务人员予以倾斜，提高医务人员积极性。同时，切实发挥医联体作用，做好中高级职称医师下沉基层。

（二）加大宣传引导。各区及基层医疗卫生机构要通过微信公众号、门诊大厅、家庭医生等多种途径对“延时服务”进行宣传，提高群众知晓率，满足群众就医需求。“延时服务”时间和内容定期公示，并公示“延时服务”咨询电话，畅通与患者联系。

（三）提升服务能力。各区要加强基层医疗卫生机构医务人员培训，结合本辖区居民就医需求，调整服务内容，提升服务能力，优化服务流程，为群众提供优质高效的基层医疗卫生服务，并加强督导检查。