

郑州：让人人都有“家庭医生”

光明日报记者 刘伟 刘先琴

10年前，河南郑州居民赵权英65岁，那时，如果要测血压、咨询一些保健知识等，只有去医院排队、挂号，然后是漫长的等待。现在，赵权英75岁，要做这些健康保健，只需一个电话，“片医”小马即可上门服务。

10年间，“片医”的出现，让众多郑州人有了“家庭医生”，也让人们体会到这个城市医疗卫生服务的巨大变化。

城市农村“全覆盖”

天蓝色服装、浅绿色诊箱、电动自行车……在绿城郑州的大街小巷，有这样一道流动的风景——统一着装、统一配备的医生和护士们，穿梭于每一个社区、每一栋居民楼，为千家万户的健康保驾护航。这是郑州“片医”的标准形象。自2008年起，郑州市学习国外先进经验，借鉴“片医”的理念，在全国率先推出了“片医负责制”这一全新的社区卫生服务模式。

制度创新背后是政府的大力支持。郑州市委、市政府连续4年将片医负责制列入“为民办实事”，把社区卫生服务纳入经济社会发展总体规划，编制了郑州市中心城区医疗卫生规划和市域规划，成为全国第一个完成医疗卫生设施规划建设管理立法的城市。

和城市以社区为单位开展片医服务不同，乡镇卫生院医生包村、村医包户包人是农村“片医”负责制的基本形态。目前，全市有1966个行政村实施了农村片医服务，组建了2201个片医小组，农村片医队伍

4500余人。每一支农村片医队伍，既能开展急诊急救、常见病诊疗、中医药应用、精神卫生指导，又能建立健康档案、开展健康知识宣传教育等，还能够对妇女儿童、老年人开展针对性医疗服务。

郑州市卫生局党委书记、局长顾建钦认为，从乡村医生到农村“片医”，不仅意味着身份的转变，还意味着服务模式的转变。今后，农村和城市居民一样，“健康档案有人建，小病小伤有人看，预防保健有人管”，着力实现基本医疗和公共卫生服务均等化。

为了确保消除“片医”空白点，郑州市还将“片医”负责制逐步推广到机关、企业、学校等单位，不断细化服务人群，提供差异化的健康管理，推行地图式管理。目前，郑州市有开展“片医”工作的中心79个，服务站242个，覆盖城市人口409.8万人，农村基本实现片医全覆盖。

十五分钟服务圈

78岁的徐老师，左侧股骨头坏死，下半身肌肉萎缩，去趟医院十分麻烦。自从两年前家里来了“片医”，她就很少为看病发愁了。如今，每周3次每次1小时，不论刮风下雨，“片医”邹大夫都会定时上门来按摩，每次收费只要15元。

为解除独居老人的后顾之忧，郑州还为1万户独居老人安装了呼叫器，“片医”24小时值班。一位独居老人说：“人老了，就怕生病。身边有了‘片医’，真管用。”

管城区北下街社区卫生服务中心主任张彦军说：“社区医生要想取得居民信任，关键是成为居民的亲人和朋友。现在，社区居民无论何时打电话，‘片医’很快就能上门服务。”

按照分片包干、主动服务的理念，郑州市把每个社区按1000户居民划分成若干服务区，每个服务区配备1名社区医生和1名社区护士组成一个“片医”小组，每3000户居民配置1名预防保健人员。“片医”小组对辖区内的慢病患者、残疾人、精神病人、妇女儿童等群体进行管理。他们与居民签订《家庭医生保健协议》，实施一对一的契约化服务。

郑州“片医负责制”家庭医生服务模式实施以来，“小病在社区、大病进医院、康复回社区”的新型就医模式基本形成，社区卫生服务机构就诊人次逐年增加，2008年199万人次，2009年280.6万人次，2010年达到355.3万人次，2011年达到385.5万人次。门诊及住院费用较大医院明显减少，“片医”知晓率和满意率均在90%以上。

“郑州‘片医’模式的一大亮点是实现了从‘以疾病为中心’向‘以健康为中心’的转变，‘片医’更加注重健康危险因素干预，真正成为居民的健康守护者。”清华大学医药卫生研究中心主任刘庭芳说。

和谐新型医患关系

在“郑州卫生信息网”的“片医地图”中，居民所在社区的“片医”小组成员基本信息和联系方式一目了然，最近的综合医

院、专科医院、儿童医院、卫生监督机构、疾病预防控制中心等信息也一并跳出，方便选择。这就是郑州“片医”管理中独具特色的“地图式定位责任管理”模式。

“随着‘片医’的出现，医患之间建立了长期互信的合作机制，医患关系由陌生人关系变成了家里人关系，这是一种和谐的新型医患关系，是社会管理的创新之举。”中国人民大学卫生医疗体制改革与发展研究中心主任王虎峰说。

为逐步缩小社区卫生服务机构与上级医院医务人员诊疗常见病方面的技术差距，仅2010年郑州市就一次引进300名大学本科毕业生到社区卫生服务中心(站)，同时，累计举办五期全科医师(护士)培训班，培训2499人。举办多期片医岗前培训班和各类专业培训班，累计培训人员5480人次，通过从医院抽调人员、返聘部分老专家定期到社区坐诊等途径，两年来共引进、调整1500余名医务人员到社区工作，保障了“片医”队伍的素质和水平。

同时，郑州市对“片医”进行了蓝色服装、电动自行车、笔记本电脑、健康管理软件、营养展示物品、体能监测仪、健康书屋、家庭联系卡、公示牌和宣传彩页形象“十统一”。在“六位一体”服务内容的基础上，提出健康教育进社区、妇幼保健进社区、基本医疗进社区、慢病指导进社区、康复辅导进社区、免疫规划进社区、中医中药进社区、精神卫生进社区、关爱老人进社区、体质监测进社区“十进社区”服务。

2012年3月1日，在实地考察郑州市一院及其主办的航海东路社区卫生服务中心后，卫生部副部长陈竺高度评价说：“郑州的‘片医’很有特色，下一步‘片医’负责制要向全国范围推广。”(原载《光明日报》2012年11月7日01版)

采访手记

医疗改革从来都是一个大命题。采访中，令人感触良多的是郑州片医不同于英国的全科医生，也不同于美国的家庭医生。“片医”打破了以往医生坐门诊等患者的模式，以一种更积极主动的姿态去为患者治疗，这其实包含着一种叫做温暖的东西。

郑州着力构建的是“小病在社区、大病进医院、康复回社区”的新型就医模式，是具有中国特色的社区卫生服务模式。同时，从乡村医生到农村片医，不仅意味着身份的转变，而且意味着服务模式的转变。今后，农村居民和城市居民一样，“健康档案有人建，小病小伤有人看，预防保健有人管”，逐步实现基本医疗和公共卫生服务均等化。这是一个得民心工程，希望能推广开来，深入下去。

专家点评

片医模式是一种人性化探索

(北京大学人文研究院教授 王岳)

郑州对片医的探索是让患者首诊在基层的一种人性化探索，也是解决“看病难”的一种人性化探索。从中国卫生总费用的结构来看，确实存在财政投入不足的情况，这显然是“看病难”问题的原因之一。但是单纯加大政府对卫生的投入，完善城乡医疗保障体系，拓宽医疗保险覆盖范围是不可能解决“看病难”问题的。解决好让患者首诊在基层，比单纯加大财政投入更为重要。

郑州片医不是通过政府强制性指令，也不是通过社保差额报销等经济杠杆，而是让患者自愿做到“小病不出社区”的。郑州片医顺应了今天医学发展的大趋势。“上医治未病”的理念可谓是医学发展到今天的一致共识。而郑州片医恰恰让社区医生发挥了灌输健康知识理念、影响居民生活习惯、预防疾病发生的作用。而更为重要的是，只有真正像郑州片医一样踏踏实实工作在基层社区，每天出现在基层社区，才能逐步增强民众对社区医生的信任，自发地使患者到基层就医。

首先，我们应当看到郑州片医发展中遇到的困难和瓶颈。尽管郑州大力加强了对社区医生的培训，但是我们发现，不同社区医生的服务情况也大相径庭，选拔真正有激情、有能力、有技术的优秀社区医生必须仰仗严格的准入机制和淘汰机制，逐步提高社区医生的职业信仰和技术水平。

其次，单纯靠改变社区医生，还不能尽快让患者就医到基层。我们必须同时改变三级医院的发展理念。如何打破属地化管理瓶颈，是否可以形成以三级医院为圆心，覆盖周边基本社区服务中心，将现有的人事、财务管理统一在区域单一法人实体，可能是郑州片医模式今后必须去思考和面对的。

对社区医生的绩效考核也是郑州片医必须解决的问题。事业单位今天的分配制度最大的问题就是要么“一切向钱看”，要么“干多干少一个样”。这样势必会导致不公平或效率低下。如何在公平与效率之间找到平衡点，这不仅是基层医疗机构，也同样也是三级医疗机构必须解决的难题。

郑州片医给人印象最深的还是“执行力”的体现。说白了，“执行”就是“做”。基层政府和官员要真正吃透法律政策的精神，体察人民的愿望和要求，把国家的法律法规和上级政策决定创造性而又不会违背原意地在本地本部门贯彻落实。

地方医改的成功经验是否可复制，是否有可持续发展的动力，这是最多人关注的。回顾医改探索的实践我们会发现，很多改革都往往在管理者改变后便再无声息、偃旗息鼓了。所以，医疗卫生体制的改革，在我们科学评估、真抓实干之余，必须要重视立法。卫生行业的立法应当加快新陈代谢，有些立法都是计划经济年代或改革开放初期制定颁布的，却沿用至今。而在医改的实施层面更加缺乏一系列的立法保障，例如公立医院国有资产资产管理方面的立法、医疗保险方面的立法、医疗费用约束机制方面的立法、医疗收支和药品收支管理方面的立法等。一直以来，人们都寄希望于通过政策来推动医改，但是实践证明，推进医改应立法先行。所以，郑州片医通过地方先行立法的设想非常之好，相信如果顺利推动，势必将为日后全国性立法提供可贵的经验。

(原载《光明日报》2012年11月7日13版)

片医，守护居民健康的天使

光明日报记者 刘伟 刘先琴 周立文 光明网记者 董一鸣 光明日报通讯员 辛欣

在南曹村，片医王志刚得到了村民的认可。他说：“能为村民服务，我很高兴，也更有信心和干劲。”

11月1日下午，记者来到河南郑州南曹乡南曹村时，映入眼帘的首先是一栋灰白相间的三层小楼，“南曹乡南曹村卫生所”几个大字十分醒目。卫生所大门左上角悬挂着一个明显的公示牌，清楚地写着李俊霞、耿先荣、王忠岭、王志刚四位医生24小时的联系方式。

见到王志刚时，他身着郑州片医统一的蓝色工装，右臂上印有黄色的“郑州片医”标志，正准备给65岁的张老太量血压。正在测血压的张老太去年做过心脏支架手术，术后的保健恢复都是王志刚在护理，一提起王志刚，张老太就笑得合不拢嘴。她说：“多亏了王大夫，我的身体才慢慢恢复，他经常到我家来做随访，为我量血压、测血糖，叮嘱我按时吃药，很贴心。”

王志刚2002年毕业后就在南曹村卫生所当起了村医，角色转换为“片医”后，除了日常给病人看病，还给村民建立健康档案、到慢性病人家里随访、给60岁以上的老人免费体检、给孕妇发放叶酸、流感期间给小孩发放糖丸等很多工作。他们要负责整个村5000多人的日常保健，用王志刚的话说，从以前的“坐诊”，到现在的24小时随时出诊，工作量比以前多多了。很多病人凌晨一两点打他手机要求上门服务，他也丝毫没有怨言，总是在第一时间为村民解决病痛。

正是有了王志刚这样的“健康守门人”，很多不幸才得以避免。2011年秋天，有一个刚刚做了流产的妇女，身体不适到村卫生所就诊时，王志刚凭借多年的医疗知识，判断这位妇女并不是简单的不适，而

是有大出血的征兆，于是立刻开车将她送到最近的医院转诊，避免了悲剧的发生。

辛勤的付出，收获的是真诚的谢意。在南曹村，王志刚走在街上，一路都会有人亲切地跟他打招呼。王志刚买菜都要挑外地商户的摊位，因为本地的菜农都不肯收他的钱。提起这些，王志刚满脸自豪：“我为村民实实在在服务，得到了他们的认可，我心里也很高兴，也对当一名片医更有信心和干劲了。”

社区片医刚上岗时遭受误解，不能获得居民的信任。经过近年来有关部门加大措施以及片医辛勤工作的实际行动，从不信任到离不开，片医已被许多郑州居民当成自己的“家里人”。

“我妈妈身体不舒服时，第一个想到的就是小玲。”家住郑州市凤凰台社区的老人赵全英的女儿这样说。片医马玉玲在这个社区已经服务三年多。“小玲结婚时，我们小区的居民都出来迎亲，替她高兴，还怕她不回来了！”赵阿姨这样说。

数年前，社区片医刚上岗时遭受误解，出诊免费不能获得居民的信任。由于医疗资源分布不均，好设备和好医生都相对集中在大医院，哪怕是最普通的咳嗽，人们都愿意到大医院。经过近年来的努力，片医已被许多郑州居民当成自己的“家里人”，也成为人们了解社区医院的桥梁。

家住经七路的八旬独居老人孙桂兰，自从认识片医牛磊萍后，就再也不用担心看病吃药的事了。牛磊萍一周至少登门看望两次，老人的药瓶里还剩下几片药，她都了如指掌。社区卫生服务中心还为老人安装了呼叫器，老人一按铃，片医就上门。牛磊萍是经八路社区卫生服务中

心片医，她和片医武灵莉组成的片医小组，负责这个社区3000多居民的基本医疗服务。84岁的孙桂兰老人，患有高血压、糖尿病和白内障，是牛磊萍的重点服务对象之一。

久而久之，孙桂兰老人对牛大夫越来越信赖：“我经济条件不好，小萍每次都选便宜又好用的药，我吃的药都是托她买。”

27岁的牛磊萍毕业于郑州大学临床医学系，2008年，她成为经八路社区卫生服务中心的一名片医。“片医走街串巷风雨无阻，比起自己当坐诊医生时要辛苦很多，虽然忙，但特别有成就感。”牛磊萍说，“时间长了，居民们把我当成了亲人。当片医的两年服务期满了，我没有走，就是心里舍不得离开他们了。”

家住郑州市凤凰台办事处6号楼2门栋的罗文然，已到75岁高龄，患有高血压、糖尿病、心脏病、哮喘、气管炎等病症。罗文然说：“我足不出户，打个电话，片医就会到家给我量血压、查血糖等，随时随到，服务周到，方便极了，比我的子女都强。”这些年来，她的病情不但没有恶化，精神头还越来越好。

“去大医院看病，打个车花几十元，看病排队，还要挂号费、检查费，一次开几百块钱的药，也不见效果明显。”罗文然说，“国家实行片医太好了，药价便宜，也没有出诊费，方便了老百姓就医，可喜欢了。”

怎样让“片医模式”不做“飞鸽”做“永久”

郑州市卫生局党委书记顾建钦认为，建立方便快捷的医疗健康平台是重点保障。

“片医制度这么好，可要长久坚持下去呀！”采访中，我们不断听到这样的心声。

怎样让“片医模式”不做“飞鸽”做“永久”，郑州市卫生局党委书记、局长顾建钦认为，建立方便快捷的医疗健康平台是重点保

中国移动通信 CHINA MOBILE 移动通信专家

河南移动13周年感恩钜惠 G3智能机 0元抢购再奖话费

三星18250 4.0英寸惊艳登场

合约计划

移动G3畅享3G智能生活

河南移动13周年，感谢一路有您相伴。现在起，加入移动合约计划，签约指定套餐或承诺一定消费，G3智能手机0元得，更有高额话费奖励，买得越早，赠得越多，还不快抢！

●更多机型及优惠信息详询当地营业厅。

海尔I617 4G内存智能双模

酷派8022 高性价比时尚标配

联想A288T 1GHz超值性价比

引领3G生活

WWW.10086.CN 10086

*以上所有展示机型均以实物为准