

家庭医生在身边

签约服务暖人心

家庭医生签约服务，是国家深化医药卫生体制改革的重要举措，旨在为居民提供综合、连续、协同的基本医疗卫生服务和健康管理。它不仅是一份长期的、稳定的健康之约。从常见病、多发病的诊治，到慢性病的规范化管理；从精准的转诊预约，到个性化的康复指导；从重点人群的健康关怀，到全体居民的科普宣教……

为生动讲述家庭医生服务百姓健康的感人故事与宝贵经验，桂林市卫生健康委员会特在《桂林日报》开设“家庭医生在身边、签约服务暖人心”系列报道专栏。本专栏将陆续刊发一批服务优质、群众认可、特色鲜明的“家庭医生团队”先进事迹和“签约服务典型案例”。

让我们一起聆听来自基层的健康守护故事，感受医患之间的真情互动，见证家庭医生签约服务如何在桂林这片美丽的土地上落地生根、开花结果，为打造世界级旅游城市、建设健康桂林构筑起一道坚实的健康屏障。

□记者张婷婷 通讯员吴荣涛

健康管理“沉”到网格里，家庭医生成了“自家医生”

——记象山区南门社区卫生服务中心家庭医生团队

医护人员拎着血压仪、B超机等体检设备，穿梭在居民楼间；微信服务群里，轮值医生正实时回复居民的用药疑问；医生这边刚听完张阿姨的血压情况，那边又忙着在健康手册上记录……这一幕幕充满“烟火气”的场景，是南门社区卫生服务中心家庭医生签约团队的日常。他们不止于“守护健康”，更以“守护+”的行动，将健康关怀延伸到居民生活的每个角落，织就一张有专业、有温度、有深度的健康守护网。

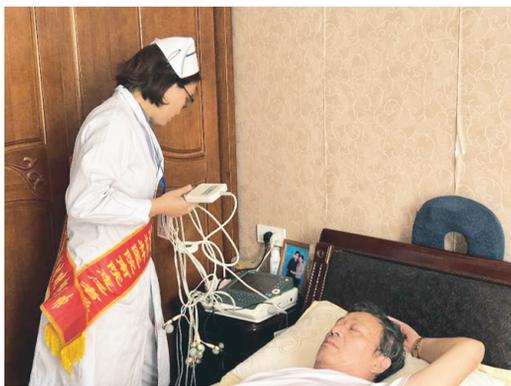
“守护+专业”，让健康防线更坚实

“家庭医生是居民健康的‘守门人’，专业度就是服务的‘底气’。”这是象山区南门社区卫生服务中心党支部书记蒋业娟常挂在嘴边的话，也是团队建设的核心准则。

依托党建引领，团队构建起“硬核”专业体系：6支家庭医生服务小队均配备“全科医生+公共卫生医师+社区护士”的黄金组合，党员占比超40%，实现“服务到哪里，党员骨干就带头到哪里”。针对慢性病患者等重点人群，中心打通优质资源下沉通道。在中南大学湘雅二医院桂林医院的指导下，牵头制定了区域性提升慢病患者服务的工作方案，邀请桂湘雅专家开展“党建+业务”培训，内容涉及慢性病精细化管理、中医适宜技术实操、突发急症应急处置、康复病人护理等多方面，全方位提升团队能力。

“守护+精准”，让健康服务更贴心

“以前去大医院看高血压，排队半天还未必能问清楚；现在找家庭医生，10分钟复诊拿药，还能免费测血糖，太省心



▲象山区南门社区卫生服务中心家庭医生团队上门服务为居民做心电图

了！”居民李大爷的称赞，道出了团队精准服务的实效。

中心构建起“医社+企业+志愿者”多元协同体系。日常服务中，12个家庭医生微信群覆盖80%签约家庭，党员医生轮值“在线坐诊”，实时回应用药疑问、协助预约转诊；每月举办“健康大讲堂”，春季讲流感预防，冬季讲心脑血管防护，并发放图文并茂的手册，去年至今已服务1200余人次。

针对上班族“看病难”，团队主动对接辖区企业，每年开展2至3次上门服务，提供血压测量、心电图检查等服务。去年至今，团队累计上门服务超800人次，为4000多名慢性病患者建立动态档案，协助2000余名患者精准转诊。

“守护+温度”，让医患关系更暖心。

日前，低保户刘大爷突感不适，在家晕倒，急诊科接到电话后立即安排住院。一周后，刘大爷康复出院，把600元红

包硬塞给家庭医生团队吕医生。最终，吕医生拗不过他，将红包转交结算了住院费用。

这样的故事，在团队里屡见不鲜，医生把“拒绝红包、规范诊疗”写进签约协议，筑牢医患信任。此外，团队打破“医疗服务”的边界，推动“医社文体融合”，党员志愿者纷纷加入社区合唱团，利用空余时间和居民一起排练。今年10月，在中南大学湘雅二医院桂林医院举办的“漓水清风 廉韵同行”展演中，团队与居民共同编排的清廉舞台剧《薪火》，把医生拒收红包、廉洁行医的真实故事搬上舞台，斩获一等奖。

从“看病就医”到“全周期健康陪伴”，从“专业服务”到“有温度的陪伴”，南门社区卫生服务中心家庭医生签约团队用“守护+”的行动，把健康和温暖送到了每一位居民身边。在那里，健康守护不只是一组组数据，还是听诊器里的关怀、微信里的及时回复、上门时的一句问候，更是家庭医生“签约一次、服务一生”的郑重承诺。

“线下签约医生+线上远程专家”开启全天候健康守护

——记灵川县三街镇卫生院家庭医生团队

灵川县三街镇卫生院立足基层实际，持续强化家庭医生队伍建设，深度融合县级远程医疗资源，创新构建“医防融合”服务模式，通过“强内功”与“借外力”相结合，推动签约服务从“有”向“优”迈进。

强基固本，打造有温度的健康“守门人”

为筑牢基层健康防线，三街镇卫生院制定《家庭医生签约服务工作实施方案》，成立由院长牵头的领导小组，整合临床、公卫、医保等骨干力量，组建11支家庭医生团队，重点为老年人、慢性病患者、失能人员等特殊群体提供精准、连续的服务。

针对辖区内占比超过70%的留守、失能和孤寡老人，卫生院创新推出“一键通”爱心呼叫计划，将村医和家庭医生号码设为快捷拨号，并反复叮嘱老人：“我们是您的家庭医生，有需要，一键呼叫！”这一举措极大缩短了应急响应时间，也让老人感受到“被惦记”的温暖。

同时，卫生院还建立了17个“家庭医生健康咨询群”，覆盖群众3000余人。群内不仅有本院多学科骨干，更有县级专家在线支持，实现健康咨询“即时答”、管理指导“不断线”。平台累计回应群众咨询近800次，电话解答近2000次，成为居民身边“24小时不打烊”的健康管家。对于疑难重症患者，团队及时启动远程会诊与心电图诊断，并提供药品免费邮寄服务，打通健康服务“最后一公里”。

主动上门，把关怀送到群众身边

为破解基层“上午忙诊疗、下午人



▲灵川县三街镇卫生院家庭医生团队帮助老年人将家庭医生号码设为一键拨打快捷模式，双方正在试通话

较少”的服务瓶颈，三街镇卫生院统筹安排、错峰入户，由院领导带队，组织临床、公卫、医保等人员组成专业团队，变“坐诊等患”为“上门送医”，常态化开展“进村入户”签约随访。近期，团队已完成超过2000名慢性病患者的入户随访，让群众在家门口就能享受到贴心的健康服务。

织密“两张网”，跑出基层救治加速度

为提升急危重症救治能力，三街镇创新构建“远程心电一张网+远程诊疗一张网”体系，以县胸痛中心为核心、乡镇卫生院为单元、家庭医生为前沿哨点，实现信息互联、救治联动。

今年5月16日，溶江村委的唐奶奶突发剧烈胸痛背痛，家属在送医途中紧急使用“一键通”联系家庭医生。家庭医生第一时间启动响应机制，卫生院迅速开启胸痛绿色通道。患者抵达后，心电图实时上传，县人民医院专家通过远程

平台，不到2分钟即确诊为“下壁心肌梗死”。胸痛中心立即启动快速转运机制，途中远程指导用药，院内团队同步准备手术。唐奶奶到院后，迅速接受溶栓及PCI治疗，最终转危为安。

依托高效联动的“两张网”，三街镇卫生院在5月23日至6月9日期间，又连续成功救治3名心梗患者，创造了基层救治的“生命奇迹”，也赢得了群众的高度信赖。

未来，三街镇卫生院将继续提升签约服务品质与效能，朝着“签约服务家庭全覆盖”的目标稳步迈进，用心用情守护这一方百姓的健康，让家庭医生成为群众身边最踏实、最温暖的“医靠”。

研学践悟岐黄道 仁心仁术护乡邻

——记荔浦市新坪镇双和村家庭医生张周文

在荔浦市新坪镇双和村的乡间小路上，总能看到一个骑着摩托车、背着药箱的年轻身影，他是张周文，一名“90后”乡村医生，也是双和村360名贫困户、特困户和2400余名普通村民信赖的“健康守门人”。三载寒暑，他扎根乡土，用医术与温情守护着一方百姓的健康。

从“陌生人”到“自家人”的蜕变

2018年，张周文作为桂林市村卫生室订单定向培养医学生，踏上学医之路。2022年，他回到家乡，成为双和村一名乡村医生。面对全村2400多名村民、百余户重点帮扶家庭的艰巨任务，他一度感到迷茫：“一开始像无头苍蝇，出力不讨好。”

改变来自老主任的一句话：“做好村里工作，关键是要打好群众基础。”张周文茅塞顿开，制定了“两步走”计划：一是“签约好”，通过陪同村干部入户，参与村中活动，摸清重点人群健康状况。二是“服务好”，虚心请教老中医，精进常见病诊疗技术，提供个性化服务。半年时间里，他走遍了村里的每一条小路，认识了绝大多数村民，家庭医生签约服务从此步入正轨。

潜心钻研中医，守护村民健康

在设备简陋、药品有限的村卫生室，张周文意识到，要想真正服务好村民，必须找到更适合农村的医疗路径。他选择深耕中医，自学《伤寒论》《金匮要略》等经典，研习名中医医案，反复阅读河南村医王彦权所著的经方故事。

三年来，他写下近300例中医治



▲荔浦市新坪镇双和村家庭医生张周文对患病群众通过“望、闻、问、切”进行辩证论治

愈医案。每一次诊疗，他都力求“理法方药”兼备，用药精简、价格低廉，常常几块钱、十几块钱就能治好病，极大减轻了村民的负担。

令村民杨奶奶至今难忘的是，她因空腹吃西瓜呕吐不止，卧床两天。独居在家的她无人照料，张周文得知后立即上门，开具温胃降逆的中药，亲自抓药、煎煮，送到她手中。第二天回访时，杨奶奶已能下地干活，逢人便夸：“张医生比亲人还贴心！”次日回访时，杨奶奶哽咽道：“您让我觉得有人真心关心我们……”这句话，让他更加坚定了“医病更要医心”的信念。

医病更医心，做村民知心人

在双和村，张周文不仅是医生，更是倾听者、陪伴者。他自制名片发放到每户，承诺“出诊上门、送药到家”。三年来，他的摩托车里程累计近万公里，风雨

无阻。村里留守老人多，比起药物治疗，更需要情感慰藉。“很多老人家说到动情处会流泪，我就耐心听他们说。”张周文说，“让他们把心里的苦闷说出来，也是一种治疗。”

曾经，家长总用“不听话就让张医生扎针”来吓唬孩子，村里孩子都怕他。为了扭转形象，获得孩子信任，他经常随身携带小玩具、零食。如今，每次路过学校，孩子们都会齐声喊“张医生”。

三年来，张周文年均接诊3700余人次，双和村总人群签约率达66.7%，重点人群签约率高达91.3%。数字背后，是他日复一日的坚守与付出。

“乡村医生的工作没有什么惊天动地，难的是年复一年地坚持初心。”张周文说。未来，他将继续钻研医术、优化服务，用真诚与专业守护家乡的每一户家庭，做好群众健康的“守门人”。

“爱唠叨”的健康守门人

——记永福县广福乡家庭医生团队队长邓艳梅

在永福县广福乡，提起邓艳梅医生，许多村民都会亲切地称她是“那个爱唠叨的医生”。作为广福乡卫生院副院长、家庭医生团队队长，她的手机24小时不关机，通讯录里存满了患者的电话；她的足迹遍布村卫生室、村民家中甚至田间地头。多年来，她用一声声叮嘱、一次次上门，将专业的医疗健康服务，化作春风细雨，滋润着乡亲们的心田。

“唠叨”背后是责任，把健康知识说进群众心里

“王大爷，您这个血压就像自行车胎打气，太足了会爆胎，不足了骑不动啊！”在健康讲座上，邓艳梅总能用生动比喻，让老年人们在笑声中记住降压要点。

面对村民对疾病的误解与抗拒，她总结出一套“三遍工作法”：一讲医学原理，二举身边实例，三画图演示。村民老张曾固执认为“是药三分毒”，长期高血压却拒绝服药。邓艳梅不厌其烦，连续七次上门劝说，最后特意带老张去探望一位因擅自停药而中风的病友。亲眼所见的效果，终于让老张转变观念，开始接受规范治疗。如今血压平稳的他，每次见到医生都会幽默地说：“我的‘胎压’刚刚好，安全得很！”

“电话医生”不停线，守护健康不分昼夜

在邓艳梅的办公室里，一本厚厚的随访记录本写满了居民的健康轨迹：“3月5日，提醒李阿姨复查血糖”



▲永福县广福乡家庭医生团队队长邓艳梅为群众做治疗

“3月8日，指导术后患者伤口护理”……去年冬天，一位在外务工的村民小陈因父亲突发胸痛紧急来电。邓艳梅通过视频远程指导家属进行应急处理，同时迅速联系县医院开启绿色通道，为抢救赢得了宝贵时间。同事们都说：“她的手机，就是乡亲们的‘急救热线’。”

“较真”是一种担当，不让健康留遗憾

在健康走访中，邓艳梅发现村民刘姐乳房有肿块却因顾虑拒绝就医。她先后五次上门劝说，甚至“半开玩笑”地“威胁”：“您要是不去检查，我就天天来您家吃饭！”最终刘姐同意检查，被确诊为早期乳腺癌，因治疗及时获得良好预后。有人问她为何如此执着，她说：“医生不仅

要治身上的病，更要治‘心里的病’。现在挨几句埋怨不要紧，只要群众能健康，一切都值得。”

十余年来，邓艳梅累计接听健康咨询电话超过2万次，走访群众近2000人次，成功劝说众多“讳疾忌医”的居民及时就医。她带领的家庭医生团队，将签约服务从纸面协议转化为实实在在的陪伴与守护，成为广福乡居民口中名副其实的“健康管家”。

“群众健康无小事，我们多费点口舌，可能就能挽救一个家庭。”邓艳梅这样说，也这样做。在这片她深爱的土地上，她用耐心化解隔阂，用专业守护生命，用实际行动诠释着一名家庭医生“健康守门人”的深刻内涵。

(本版图片由桂林市卫生健康委员会提供)