



# 让基层医疗“强起来” 服务“暖起来”

## 广州市番禺区基层卫生健康发展惠民众

□李讓超 梁建文

广州市番禺区立足群众就医需求,从网络布局、便民服务、动能激活三个方面发力,走出一条贴合实际、惠及辖区民众的基层卫生健康发展之路。2025年,辖区基层医疗机构接诊629.2万人次,比上年增长8.45%;更多民众愿意选择在家门口看病,基层诊疗占比提升2.8%;全人群家庭医生签约率达45.36%,老人、儿童等重点人群签约覆盖率达98.28%,越来越多的居民感受到“家门口看名医、享健康”的便利与安心。

### 1 织密“家门口”医疗网络

近年来,番禺区始终把基层医疗当成民生大事来抓,打破资源壁垒、理顺运行机制,让每个社区、每个村庄都能享受到便捷的医疗服务。一方面将基层医疗卫生资源纳入重点民生工程,常态化开展社区卫生服务巡查,及时发现、补齐短板,同时不断加强服务网络,2025年建成各类社区卫生服务机构104间,不管是城区居民还是乡村民众,步行十几分钟就能找到就医点;另一方面打破医院与社区的壁垒,组建6个紧密型医联体,让二级医院的专家、技术“下沉”到社区,让群众在家门口就能享受到优质诊疗服务。

“这种看病模式真是太好了,有事联系家门口的社区医生就可以开医院检查治疗单,不用跑来跑去,真是太方便了!”番禺区南村镇一位婆婆这样说。据了解,番禺区第六人民医院与南村镇社区卫生服务中心作为首个试点医社联合体,于2024年1月开始,整合拥有60万人口的“经济大镇”南村镇的医疗卫生资源,以信息互通、资金互通、业务互通、人员互通,因地制宜打造镇(街)二级医院与社区卫生服务中心区域健康管理模式。2024年门诊服务人次增长27%,双向转诊到原来几乎为零增加至上转1278人次,下转4555人次,共同管理慢性病患者21462人次,切实形成“首诊、小病在基层、大病到三级医院、康复回社区”的有序就医新格局。

### 2 把便民服务做到群众心坎里

聚焦民众看病就医的急难愁盼问题,拓展服务内涵,升级便民举措,从标准化建设、慢病管理、特色服务等方面发力,让群众就医更便捷、更舒心、更安心。为此,番禺区持续推进社区卫生服务标准化建设,重点打造优质基层医疗机构,目前全区所有社区卫生服务机构,全部达到国家服务能力基本标准,87.5%达到推荐标准,诊疗能力和服务水平大幅提升。在家庭医生签约服务上,番禺区落实“签而有约”,组建215支家庭医生团队,吸纳上级医院骨干下沉,为群众提供个性化签约服务,从健康监测、慢性病管理到上门服务,全方位守护群众健康。

40岁的张女士经检查发现,其体重100kg,血压159/111mmHg,血糖10.83mmol/L,确诊为高血压、糖尿病合并肥胖,对终身服药充满焦虑。番禺区大石街社区卫生服务中心接诊医生及健康管理师耐心劝导,告知其建档随访可实现健康数据动态监测、方案精准调整,助力病情逆转。在张女士同意建立健康档案并定期随访后,该社区卫生服务中心突破原有条块分割局限,从“单兵作战”转向“多学科联动”,组建以家庭医生为首、健康管理师为执行核心、内分泌科医师为技术支撑、灵活整合营养师、康复师、中医师、心理辅导员等固定与灵活相结合的团队,定期召开病例讨论会,结合随访数据为张女士制

定动态个性化方案,持续陪伴管理。6个月后,张女士成功减重29斤,血糖、血压恢复正常并停用药物,主动参与健康分享,其案例也为基层医防融合、体重健康管理提供了可复制样本。

番禺区推出一系列便民举措,通过开具慢性病长期处方、打通药品流转渠道、上线中药云药房,破解群众慢性病取药远、购药难、复诊繁的痛点;通过开设特色门诊、建设健康驿站、推进互联网医院,让群众在家门口就能享受到多样化、个性化的健康服务。

患有高血压、糖尿病的肖阿姨曾因冠心病植入支架,需长期服用多种药物,某种药品在社区卫生服务中心无法获取,过去每月她都要奔波到大医院排队开药,耗费大量精力。如今,“云药房”延伸处方服务已在多家社区卫生服务中心及站点全面铺开,对接多个品种的慢性病药品。肖阿姨签约家庭医生后,在番禺区桥南街社区卫生服务中心就诊时,家庭医生确认其病情稳定,为她开具“云药房”延伸处方。她签署同意书并缴费后,次日便可在社区取到所需药品,实现了基层与上级医院慢性病用药的无缝衔接,进一步减少取药跑腿次数。“以前要多次往返大医院排队取药,非常麻烦,自从有了‘云药房’延伸处方服务,现在取药省时省力。”肖阿姨感慨道。

### 3 激活基层医疗长效发展动能

基层医疗的持续发展要靠技术赋能,也要靠人才支撑。番禺区以数字化智慧医疗打破服务瓶颈,通过积极探索AI与基层卫生健康的深度融合,搭建病历质控管理平台、上线AI一体化服务助理,用智能技术替代人工完成重复性工作,不仅提升服务效率,还减少了人为误差;打造“健康番禺”线上服务门户,整合智能导诊、在线挂号、档案查询等功能,让群众就医更便捷。

如番禺区南村镇社区卫生服务中心引入多模态人工智能技术,依托AI助理机器人、智能语音外呼系统,承接数据归集质控、健康宣教、居民随访、满意度调查等重复性公共卫生工作。机器人自动规整多系统数据,杜绝数据遗漏失真;智能外呼大幅压缩随访耗时。目前已新建慢性病档案2500余份,完成

十万份健康档案更新质控,累计服务居民39万人次。

此外,番禺区还以专业化人才培养夯实发展根基,通过大力实施人才强卫战略,分层分类开展培训,培育金牌医师、选派骨干进修,不断提升基层医护人员的专业能力。在人才待遇保障上拿出实招,实行“公益一类财政供给、公益二类绩效管理”,允许社区卫生服务机构将收支结余用于增发医务人员绩效,让基层医务人员有劲头、留得住。同时,把家庭医生签约、慢性病管理等核心工作与医务人员的评价、晋升挂钩,倒逼服务质量提升,让基层医疗管理更规范、更精细。

从织密医疗网络到优化便民服务,从智慧赋能到人才培养,番禺区正用实打实的举措,让基层医疗服务更有温度、更具实力。

(作者单位:广州市番禺区卫生健康局)



居民向家庭医生团队赠送锦旗



## 破解预防接种宣传难题

广州讯 聚焦预防接种科普形式单一、渠道局限等痛点,白云区创新构建“IP驱动-矩阵传播-人才培训”三维体系,深入开展“七进七促”专项行动,推动科普精准化、精品化、多元化。

全区打造“白小苗”“白小嘴”预防接种IP,开发动画、节气海报、表情包及文创产品,在辖内24个镇街全域开展“白云护苗”科普小推车巡游、IP见面会、预防接种小勇士等活动,缓解儿童接种焦虑;搭建线上线下传播矩阵,线上发布原创推文101篇、媒体报道90次,创意微视频6部,动画视频12部,覆盖电视端超438万人次;每年举办全国儿童预防接种日主题活动,举办线上线下家长课堂培训覆盖19万人

次,校园云课堂等直播观看超30万。组建权威专家团队,通过科普大赛、特训营等培养专业人员921名,夯实科普人才基础。依托“七进七促”行动,推动科普进社区、家庭、学校、医院、企业、公共场所等,让科普宣传走进民众,科普知识融入生活。

项目斩获中华预防医学会优秀科普作品、市级健康科普金创意奖等荣誉37项,并面向全国巡讲推广。实施以来居民预防接种知晓率提升至70.4%,服务满意度99.1%,免疫规划预防接种率稳定在90%以上,成人接种占比达21.63%,有效破解预防接种宣传难题,形成可复制的基层科普“白云样板”。

(陆剑云 林丹儿)

## 预防接种“一个都不能少”

韶关讯 近年来,新丰县丰城街道社区卫生服务中心(以下简称“丰城社卫中心”)创新构建“时间有温度、服务有温度、管理精细化”服务体系,深入开展便民惠民专项行动,推动预防接种服务全天候、全覆盖、全追踪。

丰城社卫中心推出“黄金30分钟”延时服务,上午接种时段提前半小时,让上班族赶在9时前完成接种后从容返岗,下班后安排一名医生和一名护士留守,延长半小时,为匆匆赶来的家长点亮“延时绿灯”。实行全年365天无休开诊,无论春节、国庆还是普通周末,免疫规划门诊照常开放,让返乡家庭和假期儿童“免疫

不打烊”,确保预防接种没有假期,健康守护永不缺席。该中心还同步建立逾期未接种个案追踪机制,每月导出逾期名单,责任医护“包干到人、限期销号”,15日前完成电话催种并落实最终随访结果,形成闭环管理。对失联个案,依托基本公共卫生系统、村居网格等多渠道查找,真正做到“一个都不能少”。

项目以真情服务赢得广泛口碑,实施以来疫苗及时接种率显著提升,逾期未接种率持续下降,家长满意度达98%以上,免疫规划疫苗接种率稳定在95%以上,有效打通预防接种服务“最后一公里”。

(胡俊达)

## 智能随访突显效率与温度

### 中山市第六人民医院打造“人机协同”全病程随访模式

中山讯 日均随访量从200例提升到近千例,人力投入减少80%,患者满意度从3.5分升至4.5分(五分制),重点病种(术后、糖尿病等)复诊率从40%跃升至75%——这不是实验室里的理想数据,而是中山市第六人民医院(火炬开发区人民医院)“基于大语言模型与企业微信的‘人机协同’全病程随访模式”经过一年的实践验证,交出的亮眼成绩单。

“以前随访主要是针对住院患者,医生每日完成查房、下医嘱、写病历等大量临床工作后,还要查阅病历逐一对患者进行随访,耗时又耗力。”医院相关负责人介绍,长期以来,患者出院后的随访工作主要依赖管床医生人工电话,这种模式只能覆盖住院患者。

2024年11月起,医院依托某云计算科技公司大模型与企业微信平台,创新推出“人机协同”全病程智能随访模式。具体来说就是系统每天自动从医院信息系统(HIS)、电子病历系统中提取患者信息,包括诊断、手术记录、出院小结、医嘱等,让AI根

据患者的病情,自动生成康复指导、用药提醒、复诊计划等内容。比如,给膝关节置换术后患者发送的消息会精确到“今日可尝试在助行器辅助下行走,每次不超过15分钟”。最后人工审核把关。即科室主任、护士长和管床医生可随时登录平台,审核跟进随访内容与情况;同时平台会以周报的形式把每周科室的随访内容发给科室主任、护士长等,医生也会收到一份自己患者的随访内容,对于患者反馈的异常情况(如“伤口疼痛加剧”),系统会自动标记并推送。整个流程中,AI负责批量生成和初筛,医护人员负责审核和异常处理。人机分工,各司其职,不仅提升工作效率,降低运营成本,患者满意度也大幅提升。

目前,该模式已覆盖全院所有出院患者及部分重点门诊患者。下一步,医院将探索“AI语音外呼+企业微信图文”的混合触达模式,解决部分老年患者不熟悉智能手机操作的问题,让智能随访服务惠及的人群更广泛。

(洪鑫鑫 张洪运 谢丹娜)

## 肇庆四会市 普及碘缺乏病防治知识

□梁杰

在全国第33个“防治碘缺乏病日”前夕,四会市疾控中心联合市妇幼保健院及辖区内基层医疗卫生机构,深入多所学校对学生开展碘缺乏病防治知识宣讲,并举办防治碘缺乏病主题巡讲。活动通过有奖问答等互动形式,让学生和教职工等群体更直观地认识碘对智力发育、身体健康的危害,系统掌握科学补碘的核心知识。

为扩大防治碘缺乏病科普宣传覆盖面,四会市疾控中心还联合贞山街道社区卫生服务中心,在碧海湾社区开展以“碘”亮健康 普惠民生”为主题的健康科普活动。活动现场通过悬挂宣传横幅、摆放知识展板、发放

科普手册、设立咨询台等方式,向社区居民普及碘营养相关疾病的防治知识。工作人员重点讲解正确食用碘盐的方法,真假碘盐的辨别技巧以及碘盐储存使用的注意事项,有效提升民众的科学补碘知识水平。

据市疾控中心相关人员介绍,四会市已建立常态化碘营养监测机制,每年都会在全市范围内抽取200名学生和100名孕妇,对其尿液及家庭食盐样本进行专业的碘含量测定,通过科学数据全面评估全市人群的碘营养状况,为精准制定补碘策略和疾病防控措施提供依据。

(作者单位:肇庆四会市卫生健康局)

## 数据驱动 守护闭环

### 佛山市探索职业健康监护闭环管理

□许志恒 谭强 陈霞 谢迎庆

“体检报告说让复查,我以为没啥大事就没去。”57岁的老欧在佛山市顺德区某模具厂从事噪声作业已整整20年,2024年初职业健康检查显示他的听力亮起“红灯”。体检机构多次催促企业安排复查,却始终未见动静。直到卫生监督人员依据一份“逾期未复查清单”找上门,老欧才完成复查,最终被检出噪声作业职业禁忌证,不适宜继续从事噪声作业,被建议调离岗位。老欧的遭遇并非个案,它折射出职业健康监护中长期存在的一道隐形裂缝。

职业健康检查是发现职业病隐患的第一道关口。自2021年起,佛山市职业健康检查质量控制中心对全市43家职业健康检查机构开展全覆盖现场质控考核,并深挖每年国家重点职业病监测专项收集的40多万条职业健康检查个案信息,发现“应复查未复查”的个案数量庞大,管理缺口日益凸显。部分企业对“复查”通知书抱有“只签收、不跟进”的侥幸心理。职业健康检查机构则因无强制约束力而导致“通知难、追踪难”。劳动者又因缺乏职业健康知识而忽视风险。还有少数企业刻意利用这一缝隙,规避职业病赔偿责任。总之,这种“以检代管、查而不纠”的做法,让职业健康监护效果大打折扣。

面对这一深层次难题,佛山

市职业病防治所自2023年起主动“亮剑”,将职业健康检查“复查逾期未检”纳入常态化专项监测。通过每半年精准采集全市职业健康检查机构的复查落实情况(涵盖用人单位信息、劳动者个案及追踪联系方式等),逐步构建动态监测网,为企业的职业健康监管装上精准“雷达”与“导航”。每半年,各职业健康检查机构将复查落实情况上报至市职业病防治所,再汇总至市职业病防治所;市职业病防治所经统计分析形成专业技术报告,上报市卫生健康局并转发至各区,最终由区和镇街卫生健康行政部门对涉事企业及劳动者实施精准跟踪督办。

一条以数据驱动监管为主体、清晰的闭环管理链条逐步形成,也让每一份被搁置的“复查通知”有了明确的追踪去向。如今,通过定期形成专项技术报告直报卫生健康行政主管部门,各区监管部门有了执法的“指南针”,可针对“钉子户”企业实施靶向监督。据统计,佛山市职业健康检查复查脱漏率呈现逐年稳步下降态势:2023年为30.2%,2024年降至24.9%,2025年底进一步下降至19.7%。三年间降幅超过10个百分点,有越来越多的劳动者因及时复查避开职业病伤害的“暗礁”,实现从“一检了之”到“闭环守护”的转变。(作者单位:佛山市职业病防治所)

### 深圳市宝安区举办“体重管理 医起行动”技能竞赛

□余卫军

## 体重管理服务能力“大比拼”

在“世界防治肥胖日”前夕,深圳市宝安区卫生健康系统“体重管理 医起行动”医务人员体重管理技能竞赛在西乡会堂举办。来自全区9家公立医院的代表队同台竞技,通过理论答题、趣味闯关、案例分析、方案设计等环节,集中展示体重管理服务能力。

竞赛采用“线上科普宣教+线下集中竞技”双线模式。线上各参赛队伍围绕肥胖防治、全生命周期体重管理等内容,创作演讲、情景剧、动画、短视频等科普作品,将中医减重、心理辅导、科学健康管理等内容融入健康传播,让专业知识更加通俗易懂。线下突出实操能力。其中,理论考核聚焦肥胖诊断、医学营养减重、运动处方制定、特殊

人群体重管理等内容;趣味闯关环节设置跳绳、俯卧撑、精准称量盐糖等项目,让专业竞赛更具互动性。

在案例分析环节,参赛队伍现场抽取久坐办公、青少年发育、产后修复、老年慢性病等典型案例,结合人体成分、生化指标等报告进行解读,并制定个性化膳食和运动处方。参赛选手不仅要“会判断”,还要“会干预”“会指导”,全面检验临床实践和健康管理能力。

“医务人员既是健康理念的传播者,也是健康行为的践行者。”主办方表示,本次竞赛不仅是一次技能比拼,也是一次健康传播实践。通过比赛,可进一步提升医务人员体重管理服务能力,推动科学减重、合理膳食、适量运动等健康理

念走向基层、走近群众。

经过角逐,竞赛评出特等奖1个,一等奖1个,二等奖1个,三等奖6个。据悉,本次竞赛由宝安区卫生健康局、区卫生健康局工会联合会委员会主办,区慢性病防治院承办,旨在以赛促学、以赛促练,推动医务人员提升肥胖防治、营养干预、运动指导和慢性病管理等综合服务能力。区卫生健康局相关负责人表示,宝安区将以此次竞赛为契机,持续推进体重管理门诊规范化建设,完善体重管理服务体系,推动医务人员带头践行“健康体重,医者先行”理念,引导更多居民树立科学体重管理意识,共同筑牢慢性病防控健康防线。(作者单位:深圳市宝安区慢性病防治院)



深圳市宝安区“体重管理 医起行动”技能竞赛活动现场