福田区卫生健康局关于区第八届人大四次会议 第 20240043 号建议的答复

尊敬的夏宇代表：

您提出的深圳市福田区第八届人民代表大会第四次会议第 20240043 号《关于优化提升福田区基层医疗服务能力的建议》 我局 已收悉，立即与财政局等单位进行研究，现将有关答复办理 情况汇报如下：

一、加强部门协同，推动医疗服务能力提升

福田区共 104 家社康机构，其中面积大于 1400 ㎡的社康中 心有 12 家（公办社康 5 家，社会办社康 7 家）。通过加强硬件、 设备、人员等配置，不断提升社康服务能力，打造一批具有示范 引领作用的标杆社康，如中航苑、八卦岭社康中心已达到优质服 务基层行国家推荐标准；通过全方位升级服务环境、诊疗流程、 硬件设施、隐私保护等持续质量改进，益田、侨香、下沙社康成 为全市唯一获得世界家庭医生组织（WONCA）认证的社康机构。

为进一步提升社康机构医疗服务能力，福田区组建 3 家医疗 健康集团，推进医院社康一体化；协同医保部门，在有条件的社 康机构设置医保服务 e 站，配置医保自助终端机，为居民提供医 保政策咨询、信息查询、业务办理等服务；会同民政部门建立联 动工作机制，每年召开不少于 2 次联席会议，研究推动养老、医 疗服务管理，设施配套保障等工作，共同参与社区公共配套空间 布局规划、老年健康服务功能设置等事宜。

下一步将印发《福田区社康机构扩容提质行动计划（2024- 2025 年）》， 实施硬件提升强基工程，对用房配置要求及各部 门职责进行细化及明确，不断提升社康用房自有产权比例；印发 《福田区推进城市医疗健康集团健康管理与街（社）基层治理融 合发展工作方案》，推动医疗健康集团与街道、社区基层治理体 系实现“管理融合”、“服务融合”、“资源融合”。

二、加强人才引育，推动能力提升

在人才引进方面，制定年度基层人才招聘计划，2024 年共 设置社康机构岗位 1513 名，计划招聘基层医疗卫生人员 121 名， 重新分配社康机构全科医生定向配租房，加强对基层岗位人才吸 引力。在人才培训方面，从全区社康机构分批遴选骨干全科医生、 社区护士，由具有国际化背景的导师团队通过线上直播和线下工 作坊相结合的形式开展为期 1 年的系统培训，目前参培学员累计 100 名。此外，积极对接市级医防融合项目组开展市属医院专家 进社区医防融合项目和区属医院专家下社康，推动优质的医疗资 源下沉基层。

目前，已出台《福田区基层医疗卫生人才能力提升“千人培 养计划”五年工作方案 （2024-2028 年）》， 计划利用 5 年时 间，对 1000 名基层医疗卫生机构医务人员及管理人员开展能力 提升培训工作。

三、加强配套保障，推动效能提升

开展线上健康管理，推行智慧健康精细化特色签约服务试点 工作，引入智能 AI 等技术，通过智能语音机器人批量外呼，智 能语音客服中心及企业微信群家医助理一对一服务，及时高效回 应签约居民健康诉求。持续推进智慧家庭病床建设工作，中大八 院已正式上线家庭病床信息管理系统，配备无线无扰持续监测智

能居家穿戴设备，建立医护、居民小程序终端，实现平台信息集 成，截止目前，已建智慧家庭病床 218 床次。区二院、广中医深 圳医院集团正在积极推进中。下一步将督促相关单位加快推进建 设进程。

依托家庭医生微信群加强与居民沟通，及时向居民推送社康 开诊情况、义诊、疫苗接种、老年人免费体检等业务信息。引导 居民通过“社康通”小程序、电话预约、微信群接龙登记等不同 方式提前预约不同时段的社康服务，以减少聚集，缩短候诊时间。 丰富诊间支付渠道，患者在手机上可通过微信“社康通”小程序 实现医保、自费支付，或通过支付宝扫码方式缴费，缩短排队时 间。在候诊患者较多时，可根据患者意愿，协调其至其他全科医 师处就诊。

加强社康机构敬老适老环境营造，社康机构设置老年人优先 挂号、就诊、缴费和取药等绿色通道，并安排工作人员或志愿者 在老年服务窗口提供协助，全区 84 家社康机构获评市级老年友 善医疗机构。

福田区卫生健康局 2024 年 6 月 12 日