



家庭医生的这个冬天

“ ”

从早上八点开诊到现在两个小时过去了,段文燕医生坐在诊室里没有一点闲暇,诊室外排着长长的队伍。

在这波感染高峰中,农村老人是被提及较多的重点人群,他们信息相对闭塞、就医能力有限,能在家门口及时买到药,对他们意义重大。



从1月8日开始,我国的疫情防控进入新阶段,执行了近三年的新冠“乙类甲管”将降至“乙类乙管”。防疫政策“换挡”,工作重心也从防感染转向健康、防重症。

在“新十条”推出的第二天,12月8日起,全国多个城市陆续公布家庭医生团队服务政策和医生联系电话,并提醒居民如出现发热、咳嗽等症状,居家治疗不见好转时,可首选居住地附近的社区卫生服务中心就诊,或联系家庭医生寻求帮助。这是家庭医生签约服务制度、近年来在全国大范围推广实施以来,在公众面前最隆重的一次亮相。

这些电话是否畅通?他们可以为市民提供哪些帮助?记者随机选择了北京不同城区的家医团队联系方式,进行了一些简单的咨询。

在北京市大兴区公布家庭医生团队联系方式两天后,《新闻调查》来到大兴采育镇中心卫生院,这里有22个家庭医生团队被公布在联系名单上。

从早上八点开诊到现在两个小时过去了,段文燕医生坐在诊室里没有一点闲暇,诊室外排着长长的队伍。

全科医生段文燕目前是采育镇2300余名患者的签约家庭医生。签约后,最大的一个改变是,她与每位患者都建立微信、电话联系渠道。这个专门的工作手机就是他们医患互动的重要通道。

这是一个不寻常的冬季,进入12月,原本就是忙碌时节的北京各大医院、涌入更多赶来就医的患者,为应对可能到来的医疗挤兑,2022年12月10日起,北京市349家社区卫生服务中心开始为发热等11类症状患者提供诊疗服务,实施分类处置。作为基层医务工作者,段文燕和同事们,第一次与新冠正面作战。

段文燕从医34年,新冠这三年,她和同事们为抗疫做各种服务工作,新冠病毒早已成了他们的工作生活中的关键词,但如今,突然直接参与新冠感染患者的治疗,无论对于卫生院还是每个医生,都需要以最快速的过程

去适应。

采育镇中心卫生院全科主任、家庭医生段文燕:最初的时候肯定是慌乱的,因为你想病人突然增多,而且你没有治疗的经验,主要是还没有药,你连退烧药都没有你能怎么办?所以说当时的心情真的是慌乱。

更为艰难的是,采育卫生院全科门诊共14名医生,在这波感染高峰中,先后有13人被感染,有的轻症医生带病工作,有的医生刚刚转阴就赶忙回到门诊值班。最艰难的一个星期,全科门诊只有4名医生支撑着每天500多人的门诊量。

全科医生是承担家庭医生职责的主要力量,他们中的9人都是家庭医生团队长,也就是在签约时,给患者留了联系方式的直接联系人。

其实对于段文燕来说,微信、电话解答签约患者的咨询早已是她日常工作的一部分,这部工作手机上的微信通讯录里,有1383个签约患者。电话通讯录联系人,2302人。

在这部工作手机中,微信对话互动开始于2018年,那一年,采育镇中心卫生院给每个家庭医生配备了一部和病人建立联系的智能手机。这段时间,家庭医生们接受咨询的工作情况,从段文燕的手机里可见一斑。2022年10月,停留着37个对话框,内容大多是寻医问药,咨询基础病的突发处置。11月,对话框增加到60个,12月,截至29日上午9点30分,对话框数量为189个,大部分咨询内容与新冠感染症状相关。每一个对话框的背后都是被病痛困扰的签约患者,段文燕和他们要开展多轮对话,有些还需要回复电话进行详细解答。

在这样一个特殊时期,之前在公众视线中没有太多存在感的“家庭医生”被推上了前台。依据“新十条”提出家庭医生要发挥健康“守门人”的作用,12月13日开始,全北京市4万余名家庭医生、5000多个家医团队的联系方式被公布,这些医生被要求24小时开机,随时给予

居民帮助。

当我们走近他们时发现,眼下,这些家庭医生正是疫情暴发之下最前线的医疗力量,他们每天被前来就诊的患者包围。

采育镇中心卫生院院长刘广美:我们在北京市平台上,点联系电话的同时它会有一个温馨提示,在你拨打家医团队电话的时候,有可能我们医生没有及时接听,也请您理解,有可能他正在参与我们的门诊,有可能他正在参与我们的抢救。

12月24日,大兴区全网公布家庭医生联系方式后,许多未签约患者的电话接踵而至,一旦接听不及时,就有被投诉的风险。

上午11点,正准备出门为签约患者换尿管的段文燕又被门诊患者拦了下来。此时,约定上门的时间已经过去半个小时了。

大兴的家庭医生有一项特色服务是,为确实有需求的签约患者上门服务。疫情暴发之前,段文燕或许可以从容完成此项工作。而眼下,她每天很难走出卫生院的大门。

家庭医生们坦言,目前需要他们提供上门服务的签约患者不少,但他们可以提供这种服务的力量捉襟见肘。目前在有限的精力下,他们只能满足最需要、极特殊的患者,尤其是在这个紧张、忙碌的时期。

平常,中午有1个小时的午饭午休时间,但最近段文燕和同事们都不得不把这个过程缩到最短,尽快回到工作岗位上。此时的她还不知道,未来五天,他们的门诊量将连续五天超1000人次,创下采育卫生院历史上的高峰。

冬至刚过,清晨七点钟的采育镇还笼罩在黎明的微光中。段文燕习惯提前一小时到单位做上岗前的准备。

段文燕1988年临床医学专业毕业后,就来到采育镇卫生院工作,在这里已经度过了34个春夏秋冬。开诊前,在诊室里调整好状态等待患者,是她对职业的尊重也是给自己的仪式感。

采育镇地处大兴区的东南端,与河北省廊坊市接壤,距离

大兴区人民医院有30公里距离。在段文燕刚参加工作的1988年,因交通不便、人们就医习惯的延续,这个镇域卫生院承载着采育镇下辖五十多个村庄居民的基本医疗职责,也是当时采育人健康的依托与希望。

过去三十年,社会生活发生巨变。一方面,“超级医院”向全国病患敞开大门,在经济发展、交通越来越便利的情况下,基层病人涌向城市;另一方面,国家医疗系统在探索中改革,根据国家三级医疗网的功能定位,一级医院的功能主要是解决附近居民的常见病、多发病和预防保健。

原采育镇中心卫生院院长王彩霞:从2010年左右就开始逐步转向公共卫生,公共卫生就是这一个人从出生一直到死亡,全过程都由医院来管,你比如说人一结婚,然后我们妇幼科就得给他新婚宣教,接踵而来的就是小孩的预防接种,再到学校的健康教育,逐渐基层医疗机构就从基本医疗,再到公共卫生,现在到我们重点人群的管理,也是跟这个社会的发展是相匹配、相适应的。

以“全科医学医疗服务模式和全生命周期健康管理”为特色的家庭医生式服务就是在这样的氛围中推出的。

2011年,北京16个区县启动家庭医生式服务工作。采育卫生院也应上级要求,以全科医生为核心,组建六支包含全科医生、全科护士、保健专员的家庭医生团队,为签约患者提供健康体检、健康指导、上门服务、慢病管理等五个方面的免费服务。

在医院门诊的走廊里,等待就诊的患者中,有很多是已经签约的患者,如果他们的签约医生当天出诊,该患者可享受优先在自己的医生处就诊的便利。

采育镇辖区常住人口54690人,大部分为农村人口。在管辖的55个行政村中,距离镇上最远的村子开车有半个小时的行程。为了医疗服务全覆盖,除了镇上的中心卫生院,像这样在村子里设置的社区服务站有10个,周一至周五为村民提供服务。因为人员紧张,这些卫生站,有的是镇卫生院的医生轮班来兼顾,只能每天下午服务,有的是专人驻守在卫生站,就可以全天开放。

在这波感染高峰中,农村老人是被提及较多的重点人群,他们信息相对闭塞、就医能力有限,能在家门口及时买到药,对他们意义重大。