

# 全科医疗服务模式是什么？ 有哪些特征？

毛德君 （资阳市雁江区祥符镇中心卫生院，四川资阳 641300）

随着我国医疗卫生改革的不断深入，以及人们对身体健康的日益重视，对患者的诊疗工作质量将成为考量医院门诊医疗服务质量的重要因素。医疗、服务效果好，尽量达到患者的医疗需求，才能持续提升患者满意度。因此，医院要主动变化服务方式，充分运用本身特点，打造优质门诊服务，提高知名度。全科医疗服务模式就是在这个环境下逐渐被广泛熟悉。今天就简单说一下全科医疗服务模式是什么？有哪些特征？

## 什么是全科医疗

全科医学又被称为家庭医学，是一门综合临床医学、康复医学、流行病学和人文社会相关知识，服务于社区和家庭的综合型医学专业学科。全科医学的范畴包含各个性别、器官系统、不同年龄和各种疾病。即不管年纪、性别和疾病种类怎样，全科医疗都将给予以人为本、以健康为中心的持续、负责的保健医疗服务项目。

## 全科医疗的基本特征

基层医疗护理是全科医疗基本特性的一项直接体现，即首诊服务项目，是一种以医院门诊

为主的一线医疗护理，这是群众在寻找健康服务时常用的医疗服务，能用经济、有效的手段处理70%以上身体的健康难题。全科医疗较于病症更重视患者，以患者为中心的服务方式就是其个性化护理的反映。

全科医学的立体性和全面性体现在其综合性护理上，是一项从生到死的全流程服务项目。与此同时，在症状产生和发展的不同阶段，疾病的初期、中期和后期都有长久的管理方法；且不受时间和地点约束，就算服务目标外出旅游，全科医疗也可以根据承包单位的需要提供及时的服务项目。全科医学对服务目标的普适性护理也应当体现在地理位置接近、经济适用、使用方便、切实有效等多个方面，这也是全科医学的一大特点。

## 全科医疗的基本服务模式及内容

### 全科医疗的基本服务模式

全科医疗是一种面向社区的医疗服务，其服务目标通常是社区内的所有疾病和健康服务问题，主要包括一、二级诊疗预防。全科诊室也会设置留观室和病床，但有别于医院大型住院治疗条件。



全科医疗是一个协作的医疗服务。一般做法是建立在离住宅区近的社区医院，医治不会受到时长、地址和科室限制。不论是生理、心理状态或是社交难题，都可以得到便捷贴心的服务。如果需要，也可以通过社区资源给患者解决困难，或就医专科以上医院门诊。以上都是全科医疗的工作范围，不仅能够处理病症难题，也彰显了全科医疗对各组织深度的合作。

全科医疗是一种高质量的医疗服务。全科医疗在初级保健医疗范围之内，但拥有丰富的科学、完整性和哲学理论。它是以身体的健康为核心，融合了分子生物学、社会心理学和人文科学的三种思维方式，全方位医治身体、精神类疾病，并更好地适应社会。

全科医疗是一种持续的医疗照顾，承担人们生活的整个诊疗

过程，分析不同生命时期的生理学和病症特点，开展前瞻性的预防和护理。任何身体问题都能被追踪到后期，不管什么样的病症，用什么治疗办法（就医、住院治疗、专家指导等），是一种持续伴随的服务方式。

全科医疗是一种以患者为中心、以家庭为基础、以社区为基础的医疗服务。全科医学有别于去医院等待的专业医学，与患者及其家属息息相关。它指的是依据人的个性给予有针对性的服务项目，留意个人背景、家中成员相互关系，依据家庭情况有效解决本人身体与家庭问题，借助家中协作给予患者长期护理。全面管理整个街道成员的身体状况，为社区群众营造良好的标准，推动居民身心健康。

### 全科医疗的基本服务内容

（1）掌握社区信息。①把握小区基本概况（包含辖区内住户总数、年纪构成还有相关疾病发病率等）；②小区居民健康调研分析；③社区建立档案。

（2）健康服务。包含小区常见疾病、多发疾病医治，现场急救，比较严重紧急状况及时就诊，其它健康医疗服务等。

（3）疾病防治。小区预防传染病、少年儿童免疫力方案、急慢性病管理。

（4）保健服务。孕妇、少年儿童、老年人和残疾人的保健服务。①康复训练：重点服务上级医院康复期患者，重视慢性疾病、手术后和残废患者的康复训

练、具体指导及管理。

②健康教育知识：按时调整社区健康教育方案，配合小区健康服务中心，大力开展健康教育知识服务项目。

（5）计划生育政策。具体指导避孕方法、高品质备孕、优生优育、不孕症咨询就医等，通过具体指导服务项目，开展计划生育政策。

### 怎样才能享受全科医疗

社会经济迅速发展推进了全科医疗的发展，使其成为基层医疗机构开展基本医疗卫生服务的主要方法和具体内容，因此，基层医疗机构开设全科医疗需越来越规范，相关的管理也必须越来越严格。国家针对基层全科医疗服务有一定的标准，如住房、工作人员及设备标准，群众可在符合要求的社区卫生服务中心享受全科医疗医疗服务。

（1）全科医疗服务模式的实施。一站式全科医疗服务模式执行的关键在于以患者为中心，从患者的视角流程优化，节约不必要时长，提升其满意度。如今

到医院的问题就是排队难，疾患诊断迟缓。为了加以改进，从患者的视角整理、分析与删掉不必要阶段，最后使用价值会明显提高。管理人员还需要重视以人为中心对整个过程进行协助，具体指导每一位职工，而非简单地执行命令。积极改善服务方式，应用全科医疗服务帮助患者进行医治，展现以患者为中心的服务理念。除此之外，应该从患者的视角找寻治疗过程存在的问题并进行整理，为后续疾病的诊疗提供参考。

（2）全科医疗服务服务模式现状。现阶段，我国全科医疗服务模式的执行不够健全。有一些医院门诊还没及时普及化，仍处于传统健康服务方式下，还没有执行这类服务模式。我国可能还需要很长的时间才可以全面推行全科医疗健康服务。

总而言之，推广全科医疗服务模式是一个庞大的工程，需要大力加强管理方法，提升医疗效果，不断提升医院自主创新能力和服务实力，以推动，并实现该行业可持续发展。

