

# 天津市滨海新区卫生和计划生育委员会文件

津滨卫基〔2018〕127号

## 区卫生计生委关于印发《复制推广蓝卡模式做细做实家医签约和基本公共卫生服务的实施方案》的通知

泰达街、各有关功能区卫生管理部门、各有关医疗卫生机构：

为切实提高基层医疗卫生服务能力和水平，提高社区居民的就医获得感和满意度，我委制定了《关于复制推广蓝卡模式做细做实家医签约和基本公共卫生服务的实施方案》，并于2018年6月19日，经区卫生计生委第24次主任办公会议研究审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

（此件主动公开）

2018年7月9日



# 关于复制推广蓝卡模式做细做实家庭医生签约和基本公共卫生服务的实施方案

为认真贯彻落实国家、天津市关于进一步做细做实家庭医生签约服务工作的要求，以及《中共天津市滨海新区区委全面深化改革领导小组 2018 年工作要点》（滨党办〔2018〕7 号）中关于“推进家庭医生签约服务，鼓励和引导有条件的基层医疗卫生机构开展个性化健康管理服务。复制推广新北街蓝卡社区卫生服务中心模式，探索互联网+医疗服务新模式的”要求，努力为居民群众提供全方位、全周期的健康服务，现就借鉴复制推广新北街蓝卡社区卫生服务中心工作模式，推动我区家庭医生签约服务及基本公共卫生服务提质增效，努力提高居民对卫生工作的获得感和满意度，制定本实施方案。

## 一、目标任务

区卫计委与蓝卡健康集团全面合作，共建滨海新区家庭医生签约服务和基本公共卫生服务管理智能化平台，通过使用蓝卡健康云平台（Lancare）系统，做细做实全区家庭医生签约服务，规范基本公共卫生项目管理，提高居民健康档案，老年人、高血压、糖尿病健康管理等社区基本公卫项目的真实性和规范性，提高档案的动态使用率，增强居民的就医获得感和满意度，真正将基本公共卫生项目打造成群众满意、政府放心工程。

（一）做实签约服务。充分利用家庭医生签约服务智能化平台，以及蓝卡健康提供配套服务团队，为滨海新区已签约 51 万居

民，提供 24 小时家医呼叫热线、天津 24 家和北京 47 所三甲医院转诊、药品零差价免费配送到家、上门采血等便捷服务，全面地提升签约居民健康获得感。

（二）扩大签约人群。蓝卡健康组建家庭医生助签团队，协助有关社区卫生服务中心的家庭医生团队，完成所在生活社区、功能社区和二三级医院全人群家庭医生签约服务。力争用两年时间，协助区卫计委提前完成滨海新区家庭医生签约制度全覆盖，力争覆盖全区所有居民。

（三）提升基层医疗服务能力。采用互联网远程会诊、互联网药局、互联网检验、互联网远程诊断、梅奥医生知识库、全科医生知识库等 020 服务模式，全面提升基层医疗卫生机构综合服务能力，特别是提高家庭医生“治小病，管慢病，转大病”能力，满足辖区居民基本医疗卫生需求。

（四）健全考核评价体系。通过家庭医生签约服务管理考核平台，建立以家庭医生个人为主体的评价、激励和约束机制，充分调动家庭医生服务的积极性和创造性。高质量地完成辖区居民全生命周期医疗健康服务。对家庭医生签约服务质量实时监督和动态管理，逐步建立优劳优酬、多劳多得的家庭医生签约服务补偿机制。

（五）推进分级诊疗。通过天津市第五中心医院医联体互联网分级诊疗平台，充分发挥五中心医院区域医学中心的作用，推动优质医疗资源共享和下沉基层，为社区卫生服务中心家庭医生“提质、增效、减负、赋能”。

## 二、推广内容

合作共建基于蓝卡医联网平台的滨海新区家庭医生签约服务和基本公共卫生服务管理智能化平台。为滨海新区各社区卫生服务中心，开展家庭医生签约、公共卫生、基本医疗、双向转诊、远程会诊、医生多点执业、养老医疗等服务，以及为家庭医生服务评价和绩效考核，提供技术支持服务。

## （一）滨海新区家庭医生签约服务智能化平台及配套服务体系

### 1. 线上平台

为滨海新区各社区卫生服务中心及家庭医生团队，提供滨海新区家庭医生签约服务智能化平台包括 20 个业务系统（详见附件 1）：互联网家医呼叫服务系统、互联网居民 APP 服务系统、互联网家医 APP 服务系统、互联网双向转诊及就医服务系统、互联网异地转诊服务系统、互联网远程会诊系统、互联网居民随身电子档案系统、互联网人工智能药房系统、互联网药品配送系统、互联网区域检验系统、互联网上门医疗健康服务系统、互联网家医签约服务系统、互联网慢病监测系统、互联网远程诊断系统、互联网公卫服务系统、互联网医学教育系统、互联网科普系统、互联网预防接种系统、互联网健康预报系统、互联网云 HIS 系统、互联网移动支付系统。

### 2. 线下服务

确立各社区卫生服务中心本辖区家庭医生服务团队；蓝卡健康为各社区卫生服务中心家庭医生签约服务提供配套服务团队：专家团队、转诊团队、呼叫中心及客服团队、药品配送团队、上门采血团队、标本配送团队、平台培训及运维团队；为有助签服

务需求的社区卫生服务中心，组建蓝卡助签团队，协助各社区服务中心完成家庭医生签约任务；依托滨海新区家庭医生签约服务智能化平台，各社区卫生服务中心家庭医生团队、家庭医生签约服务支持配套团队、助签团队，共同完成辖区家庭医生签约、公共卫生、基本医疗和健康管理服务。

## （二）滨海新区家庭医生签约服务和基本公共卫生服务管理智能化平台

### 1. 线上平台

为滨海新区卫计委、各社区卫生服务中心主任提供家庭医生签约服务管理智能化平台主要包含十四个管理系统（详见附件2）：权限管理系统、服务评价系统、数据统计系统、在线查询系统、公卫自检系统、实时监控系统、质量安全系统、动态管理系统、考核激励系统、医生专属HIS管理系统、数据安全系统、数据存储系统、数据上传系统、大数据分析系统；

### 2. 线下管理

（1）根据工作需要，科学合理设置区卫计委、各社区卫生服务中心主任及家庭医生团队管理权限，制定管理考核方案。根据管理权限，开放后台服务。

（2）实现对辖区家庭医生签约服务的数据统计、服务评价、实时监控、动态管理和考核激励。

（3）提高家庭医生签约服务质量，持续改进服务工作，定制和实施健康服务策略。

### 3. 蓝卡健康平台服务项目

（1）为基层医疗卫生服务机构、家庭医生及签约居民提供 24

小时免费热线电话咨询服务及预防接种预约服务；

(2) 免费开放蓝卡家庭医生签约及公共卫生平台供家庭医生使用，提供蓝卡 APP 供家庭医生及签约居民使用；组建家庭医生线下助签团队，为家庭医生及居民提供助签服务。

(3) 免费为家庭医生及签约居民提供二级平台专家远程会诊服务，滨海新区内及天津市内双向转诊、就医导诊服务。

(4) 为家庭医生及签约居民有偿提供国家级专家远程会诊服务以及北京、上海等地就医绿色通道、就医导诊服务。

(5) 为签约居民提供上门采血和送药服务，并提供专业物流配送，可以及时将血样配送至第五中心医院集中检验。

(6) 为家庭医生提供在线教育、梅奥知识库、ASCVD（基于动脉粥样硬化的心血管疾病临床路径系统）等医疗知识及决策辅助系统。

(7) 建立服务监督监管平台，平台内容包含但不限于：医疗健康服务即时监控、数据统计及报表、家庭医生服务评价及考核体系。

(8) 搭建家庭医生激励及考核平台，按照区卫计委的有关规定，自动完成家庭医生绩效考核，并作为绩效分配的主要依据。

### 三、实施步骤

#### (一) 准备阶段：（1-2 周）

1. 协议签订：双方就合作内容、标准、期限、费用等详尽沟通后，签订合作协议。

2. 组织机构：双方共同成立项目小组和执行团队，建立常态工作机制，保障项目的正常实施。召开项目启动会，下发项目实

施方案。

3. 人员准备：社区卫生服务中心提供家庭医生团队，蓝卡健康按进度需求提供必需的助签团队、客服团队、线上医生和专家资源等。

4. 人员培训：蓝卡健康提供包含蓝卡模式、系统平台、签约流程、服务实施、服务对接等系列培训，确保项目顺利开展。

5. 系统对接：在蓝卡系统与区卫计委管理系统间，必要功能模块的数据对接。各试点单位确定家庭医生团队，准备基础数据。

## （二）平台实施（2-4周）

考虑到家庭医生签约服务的整体工作量和家医服务流程的优化磨合，可以对辖区内社区卫生服务机构分期分批开展服务对接。

1. 做好有关准备工作：社区卫生服务中心硬件及网络环境准备、家庭医生签约及分级诊疗宣传物料准备、平台软件安装调试，初始化数据导入。

2. 试点单位：北塘街、寨上朝阳、古林街社区卫生服务中心。

3. 操作培训与现场指导（1-2周）：开展家庭医生操作培训及考核、签约服务操作现场辅助与指导、宣传推广与技术支持。

4. 试运行（6-12周）：蓝卡健康团队辅助并指导家庭医生开展工作；蓝卡健康团队协助区卫计委相关部门完成考核监督工作；助签团队协助完成家庭医生签约工作（视各机构需要而定，不硬性要求）。

5. 全面推广：总结试点工作经验，完善工作模式，双方成立全面推广执行工作组，区卫计委适时分期分批在全区全面推广，逐步搭建全区统一的家庭医生签约服务信息化服务平台。

## 6. 管理考核

(1) 授权管理：开发专属管理考核后台系统，为滨海新区卫计委、各社区服务中心主任、家庭医生配置管理权限；

(2) 实时监测：实现全程服务产生数据留痕，可查询、可追溯，如服务热线、公卫、基本医疗等数据，实时监测监督，保障家医签约服务数据的真实性；

(3) 绩效考核：根据公卫服务居民数量、真实率、规范率、达标率、满意率及激励机制，在医生端自动形成积分，积分可量化转化为绩效工资，实现区卫计委、社区服务中心主任对家医签约服务的绩效考核。

## 四、明确责任分工

### (一) 区卫计委

1. 由基层卫生处会同有关处室，与蓝卡健康成立联合项目组，共同做好合作方案相关工作的具体落实，定期对执行结果进行考核监督。负责保障项目正常实施的对接协调，组织全员参与平台推广项目培训。

2. 制定《滨海新区家庭医生服务规范》和《滨海新区家庭医生签约服务考核激励方案》，依据具体实施方案中的家庭医生服务项目进行考核，并依据考核结果落实家庭医生签约服务激励政策。

3. 指导各基层卫生机构做好平台搭建的硬件环境准备工作，包括：自行购置宽带、网络设备、电视显示屏、电脑及视频设备等；根据需要自愿购买蓝卡全科医生工作站、蓝卡血压计和蓝卡血糖仪等设备。



4. 负责协调相关系统开发厂商，指导蓝卡健康与现有信息系统的数据对接、系统联调等工作，保障项目系统对接的顺利进行。

5. 明确辖区各社区卫生服务中心是家庭医生签约服务的医疗主体，中心所属的家庭医生是签约服务的主要提供者；在蓝卡健康家庭医生签约服务支持配套团队协助下，完成家庭医生签约服务。

6. 在滨海新区家庭医生签约服务和管理智能化平台项目推广方面，利用官方渠道和官方媒体进行项目推广宣传，包括但不限于：电视推广、广播推广、报纸推广、网络推广等。

## （二）蓝卡健康集团

1. 指派专人与滨海新区卫计委成立联合项目组，共同做好合作方案相关工作的具体落实，定期对执行结果进行考核监督。

2. 提供滨海新区家庭医生签约服务和管理智能化平台项目推广落地解决方案。

3. 向滨海新区各基层医疗卫生机构免费提供项目推广、人员培训、技术保障、操作指导等工作支持。

4. 在滨海新区家庭医生签约服务和管理智能化平台项目推广方面，提供策划方案支持并协助落实推广方案，包括但不限于：短信推广、媒体推广、活动推广等。

5. 根据区卫计委的要求，与区卫计委指定的本地区的公卫系统、区域卫生平台、HIS 系统等实现对接。

6. 免费提供支撑家庭医生签约服务蓝卡服务模式、运营机制、客服团队、专家资源，以及蓝卡互联网（软件）平台和相关硬件设备的技术标准。

## 五、保障措施

### (一) 信息安全

1. 蓝卡健康必须按照国家相关政策、法规的要求，不得擅自改动、删除、外传相关数据，利用蓝卡软硬件安全策略，充分保证平台的系统、网络、数据、个人隐私等安全。

2. 滨海新区卫计委拥有本合作项目范围内所产生的用户数据的所有权，非经滨海新区卫计委同意，蓝卡健康不得以任何方式向第三方披露、转让。

3. 对于本合作项目范围内所产生的用户数据，蓝卡健康在本合作项目范围内拥有数据使用权。

### (二) 配套措施

1. 区卫计委与蓝卡健康集团签署全面战略合作协议，积极推进有关试点工作及后期全面推广的实施。

2. 蓝卡健康集团负责确保与天津市社区卫生服务信息平台联通及有关数据及时导入工作。

- 附件：
1. 滨海新区家庭医生签约服务智能化平台及配套服务体系
  2. 滨海新区家庭医生签约服务管理考核平台
  3. 双向转诊医疗机构名单
  4. 国家级专家名单

## 滨海新区家庭医生签约服务智能化平台及配套服务体系

服务项目	蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系											
	家庭医生签约智能化平台	签约居民健康获得感	家庭医生签约服务体系	呼叫中心客服中心团队	夜间值班医生团队	平台专家团队	转诊团队	送药团队	采血标本配送团队	培训运维团队	三甲医院	助签团队
(一) 在线连接	“互联网+”家庭医生呼叫服务居民APP系统 “互联网+”家庭医生呼叫服务居民APP系统	1. 热线居民端连接：输入家庭医生热线或居民电话，并以短信/呼叫方式告知居民，启动家庭医生热线服务； 2. APP居民端连接：协助下载居民APP或自助下载居民APP。	1. 热线医生端连接：平台导入家庭医生及助理电话等基本信息； 2. APP医生端连接：家庭医生统一在滨海家庭医生服务平台注册； 3. 下载家庭医生APP，建立家庭医生个人工作室。	1. 平台导入家庭医生及助理电话等基本信息； 2. 短信告知居民启动家庭医生热线及APP服务。	1. 提供夜间值班医生电话服务（晚17点至次日早8点）包括电话咨询、电话预约诊疗、电话购药等服务； 2. 与专属家庭医生进行互联网交接班，并做好记录。					1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		
(二) 家庭医生热线	“互联网+”家庭医生呼叫服务居民APP系统	1. 居民享受365天24小时家庭医生热线呼叫服务，包括电话咨询、电话预约诊疗、电话购药等服务。	1. 家庭医生助理提供日间专属家庭医生热线服务（早8点至晚5点），包括电话咨询、电话预约诊疗、电话购药等服务； 2. 与夜间值班医生进行互联网交接班； 3. 因工作忙没接听的话，最迟8小时内回复。	1. 7x24小时转接电话，白天（早8点至晚5点）转接专属家庭医生；夜间（晚17点至次日早8点）转接值班医生，并做好记录； 2. 客服和线上医生必要时接听处理居民来电。	1. 提供夜间值班医生电话服务（晚17点至次日早8点）包括电话咨询、电话预约诊疗、电话购药等服务； 2. 与专属家庭医生进行互联网交接班，并做好记录。					1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		
(三) APP自助	“互联网+”居民APP服务系统 “互联网+”家庭医生APP服务系统	1. 登录居民APP，可享受家庭医生APP咨询服务、APP预约诊疗、APP购药等服务。	1. 登录医生APP，为居民提供APP咨询服务、APP预约诊疗、APP购药等服务。							1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		

蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系

服务项目	家庭医生签约智能化平台	家庭医生签约居民	家庭医生签约服务体系	呼叫中心客服中心团队	夜间值班医生团队	平台专家团队	转诊团队	送药团队	采血标本配送团队	培训运维团队	三甲医院	助签团队
	“互联网+”家庭医生呼叫服务系统 居民APP服务系统 家庭医生APP服务系统	辖区签约居民	家庭医生服务团队	呼叫中心客服中心团队	夜间值班医生团队	平台专家团队	转诊团队	送药团队	采血标本配送团队	培训运维团队	三甲医院	助签团队
(四) 预约诊疗		1. 居民通过家庭医生热线、居民APP可享受家庭医生首诊、转诊、会诊、体检和预防接种等预约诊疗服务； 2. 按照预约时间享受便捷诊疗服务。	1. 家庭医生通过家庭医生热线、医生APP为居民提供家庭医生首诊、转诊、会诊、体检和预防接种等预约诊疗服务； 2. 按照预约时间提供诊疗服务。	1. 7x24小时接听电话； 2. 客服必要时接听处理居民电话预约。						1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		
(五) 双向转诊	“互联网+”双向转诊系统 就医服务系统 人脸识别系统	1. 享受天津转诊绿色通道服务。 1. 1 登录APP自助挂号（仅限天津市第五中心医院），天津市第五中心医院导诊台客服协助取号及引导至诊室，对行动不便居民全程陪诊； 1. 2 免费享受天津总医院等24家三甲医院预约挂号及挂号、协助取号及引导至诊室； 2. 天津市第五中心医院出院签约患者享受下转社区服务。	1. 家庭医生助理开转诊申请单；查看转诊情况，接收到居民成功转诊短信；家庭医生72小时内回访转诊居民； 2. 接收天津市第五中心医院下转患者，包括出院小结及客观资料。	1. 7x24小时转接转诊电话服务； 2. 客服必要时接听处理居民转诊电话服务；			1. 接单及预约源； 2. 回复处理结果； 3. 诊前提醒； 4. 协助取号及引导诊室服务。			1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。	1. 天津市第五中心医院为社区留源； 2. 天津市第五中心医院为出院患者下转社区； 3. 通过人脸识别提供接服务。	

蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系

家庭医生签约服务体系		家庭医生签约服务体系		家庭医生签约服务体系		家庭医生签约服务体系		家庭医生签约服务体系		家庭医生签约服务体系		家庭医生签约服务体系		家庭医生签约服务体系		家庭医生签约服务体系		家庭医生签约服务体系	
服务项目	家庭医生签约服务平台	签约居民健康获得感	辖区签约居民	家庭医生服务团队	呼叫中心团队	夜间值班医生团队	平台专家团队	转诊团队	送药团队	采血标本配送团队	培训运维团队	三甲医院	助签团队						
(六) 异地转诊	“互联网+”双向转诊系统 就医服务系统 人脸识别系统	1. 有偿享受北京协和等47家三甲医院预约转诊及挂号、协助取号及引导至诊室。	1. 家庭医生或助理开转诊申请单；查看转诊情况，接收到居民成功转诊短信；家庭医生72小时内回访转诊居民；	1. 7x24小时接听转诊电话服务； 2. 客服必要时接听处理居民转诊电话服务；				1. 接单及预约号源； 2. 回复处理结果； 3. 诊前提醒； 4. 协助取号及引导至诊室服务				1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。	1. 北京市各合作医院社区预留号源						
(七) 远程会诊	“互联网+”远程会诊系统	1. 享受365天蓝卡二级平台内科、外科、儿科、妇产科等三甲医院专家即时免费远程会诊服务； 2. 享受天津市第五中心医院各专业远程会诊服务； 3. 享受蓝卡三级平台国家级专家预约有偿远程会诊服务；	1. 预约会诊前，家庭医生提交专家会诊申请单，并准备相应病历资料； 2. 会诊中，家庭医生陪同居民与专家进行远程会诊，并与居民共同执行专家会诊意见； 3. 会诊后，家庭医生整理会诊居民资料，记录并存档。				蓝卡二级专家平台365天即时在线会诊； 将蓝卡三级专家会诊时间下发至各中心。				1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。	1. 天津市第五中心医院为居民提供各学科专家预约会诊服务； 2. 将天津市第五中心医院专家会诊时间下发至各中心。							

蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系												
服务项目	家庭医生签约智能化平台	签约居民健康获得感	家庭医生签约服务体系	呼叫中心 客服中心团队	夜间值班 医生团队	平台 专家团队	转诊 团队	送药 团队	采血 标本配 送团队	培训 运维团队	三甲 医院	助签 团队
(八) 随身档案	“互联网+”居民随身电子健康档案系统	1. 居民登录本人APP在线调阅本人及全家电子健康档案，包括基本信息；健康评估；体检报告；高血压、糖尿病监测和随访接诊、会诊和转诊记录；电子病历等； 2. 居民通过APP可拍照上传档案并自动存储至本人健康档案中； 3. 居民带本人健康档案上转至三甲医院，并将三甲医院检查结果及门诊病历拍照上传存储到健康档案中。	1. 家庭医生建立电子健康档案； 2. 家庭医生及时查看居民上传健康档案； 3. 家庭医生为居民整理检查结果及门诊病历并存储到健康档案中。							1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		
(九) 智能药房	“互联网+”人工智能药房	1. 享受家庭医生热线或APP购药，药品零差价，24小时内免费送到家。 2. 非处方药直接购买；处方药通过家庭医生审核后购买。	1. 处方药由家庭医生开具处方单。	1. 7x24小时内转接电话； 2. 客服必要时接听处理居民电话服务。						1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		
(十) 药品配送	“互联网+”药品配送系统	1. 居民享受药品零差价，24小时内免费送到家服务。						1. 24小时内提供免费配送到家服务。		1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		

蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系												
服务项目	家庭医生签约智能化平台	签约居民健康获得感			家庭医生签约服务体系			蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系				
		辖区签约居民	家庭医生服务团队	呼叫中心客服中心团队	夜间值班医生团队	平台专家团队	转诊团队	送药团队	标本配送团队	培训运维团队	三甲医院	助签团队
(十一) 互联网检验	“互联网+”区域检验系统	1. 享受各社区服务中心标本采集服务； 2. 享受各社区服务中心或蓝卡提供上门采血服务； 3. 居民通过APP可即时查看化验报告单。	1. 家庭医生开具线上化验申请单； 2. 家庭医生查看居民化验报告单。					1. 采用冷链物流之各个社区服务中心取标本并配送至天津市第五中心医院区域检验中心。	1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。	天津市第五中心医院区域检验中心完成标本检测、质控并回传检验结果。		
(十二) 上门服务	“互联网+”上门服务系统	1. 行动不便的居民可享受上门服务、随访、出诊等服务。	1. 家庭医生携带全科医生工作站等医疗设备，为行动不便等居民提供上门服务、体检、随访、出诊等服务。	1. 7x24小时内转接电话； 2. 客服必要时接听处理居民电话服务。					1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。			
(十三) 居民签约	“互联网+”家庭医生签约系统、移动医保签约系统	1. 居民在社区、家中、幼儿园、中小学、企事业单位等地方签约家庭医生； 2. 享受移动医保签约服务。	1. 家庭医生可深入社区、家中、幼儿园、中小学、企事业单位等地方为居民签约家庭医生； 2. 提供家庭医生签约及移动医保签约服务。						1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。			1. 蓝卡助签团队有需要的社区提供有偿助签服务。

蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系

服务项目	家庭医生签约服务智能化平台		签约居民健康获得感		家庭医生签约服务体系		蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系						
	家庭医生签约服务智能化平台	辖区签约居民	辖区签约居民	家庭医生签约服务体系	呼叫中心客服中心团队	夜间值班医生团队	平台专家团队	转诊团队	送药团队	采血标本配送团队	培训运维团队	三甲医院	助签团队
(十四) 慢病监测	“互联网+”慢病监测系统	1. 高血压、糖尿病居民可直接在家中、社区等，通过可穿戴式设备进行监测，数据直接上传至本人健康档案中供家庭医生及时查看。	1. 家庭医生及时查看居民所上传数据信息； 2. 对于报警红色字样家庭医生及时回访居民并记录。	1. 7x24小时内转接电话； 2. 客服必要时接听处理居民电话服务。							1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		
(十五) 远程诊断	“互联网+”远程诊断系统	1. 居民在社区医院享受互联网远程心电图、远程DR、远程胶囊内镜等诊断服务。	1. 家庭医生开具线上诊断申请单； 2. 家庭医生查看居民诊断报告单。								1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。	1. 天津市第五中心医院、北京301医院、中国科学院附属第一医院等三甲医院	
(十六) 公共卫生服务	“互联网+”公共卫生服务系统	1. 辖区常住居民享受天津20项公共卫生服务。	1. 家庭医生为辖区常住居民提供天津20项公共卫生服务。								1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		



蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系												
服务项目	家庭医生签约服务平台	签约居民健康获得感	家庭医生签约服务团队	呼叫中心客服中心团队	夜间值班医生团队	平台专家团队	转诊团队	送药团队	采血标本配送团队	培训运维团队	三甲医院	助签团队
(十七) 医生知识库	“互联网+”医学教育系统 AI医学教育系统	辖区签约居民	1. 梅奥医学知识库; 2. ASCVD(老年人慢性病管理知识库); 3. 直播课堂; 4. 人工智能在线医学教育。	呼叫中心客服中心团队		1. 提供直播平台师资。				1. 提供线上培训; 2. 提供线下培训; 3. 7x24小时电话支持; 4. 互联网运维支持。	1. 提供直播平台师资。	
(十八) 在线教育	“互联网+”科普系统	1. 居民享受在线科普。	1. 提供直播平台及师资。			1. 提供直播平台师资。				1. 提供线上培训; 2. 提供线下培训; 3. 7x24小时电话支持; 4. 互联网运维支持。	1. 提供直播平台师资。	
(十九) 预防接种	“互联网+”预防接种系统	1. 辖区儿童可享受预约、预检、登记、接种、留观等疫苗接种服务。	1. 家庭医生预防接种过程中紧急情况及提供在线咨询服务。	1. 7x24小时内转接电话; 2. 客服必要时接听处理居民电话服务。						1. 提供线上培训; 2. 提供线下培训; 3. 7x24小时电话支持; 4. 互联网运维支持。		
(二十) 健康预报	“互联网+”健康预报系统	1. 辖区居民享受季节性疾病流行预警、预防等健康预报服务。	1. 家庭医生为辖区居民提供季节性疾病流行预警、预防等健康预报系统。							1. 提供线上培训; 2. 提供线下培训; 3. 7x24小时电话支持; 4. 互联网运维支持。		

蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系												
服务项目	家庭医生签约智能化平台	签约居民健康获得感		家庭医生签约服务体系		蓝卡健康提供家庭医生签约服务支撑体系						
		辖区签约居民	家庭医生服务团队	呼叫中心客服中心团队	夜间值班医生团队	平台专家团队	转诊团队	送药团队	采血标本配送团队	培训运维团队	三甲医院	助签团队
(二十一) 云HIS	“互联网+”云HIS系统	1. 居民在社区享受挂号、看诊、缴费、拿药等便捷医疗服务。可使用蓝卡提供的东华his或his系统与蓝卡平台打通，就诊数据实时记入健康档案。	1. 为居民提供在社区挂号、看诊、缴费、拿药等便捷医疗服务。							1. 提供线上培训； 2. 提供线下培训； 3. 7x24小时电话支持； 4. 互联网运维支持。		
(二十二) 移动支付	“互联网+”移动支付系统	1. 居民在诊疗中可随时查看订单并进行支付、退款、对账等操作。同时享受基于信用的诊后支付服务。										

## 滨海新区家庭医生签约服务管理考核平台

管理项目	管理考核平台	管理平台系统介绍	家庭医生团队	各中心主任	区卫计委
(一) 授权管理	“互联网+” 权限管理系统	滨海新区卫计委管理权限； 各中心主任管理权限； 3. 家庭医生团队管理权限； 4. 签约居民本人信息开放权限。	1. 按家庭医生管理签约居民。	1. 按中心主任权限管理本中心业务。	1. 按区卫计委权限管理滨海新区各中心业务。
(二) 服务评价	“互联网+” 服务评价系统	1. 在医生端或居民端为家庭医生进行满意度评价（满意、不满意）； 2. 在评价系统医院端为各中心提供的本基本医疗服务进行满意度评价（非常满意、满意、不满意）； 3. 在居民端为家庭医生签约服务进行满意度评价（非常满意、满意、不满意）； 4. 家庭医生热线电话投诉，全程实时录音； 5. 客服中心电话抽查会服务满意度。	1. 家庭医生查看签约居民服务评价。	1. 中心主任查看本中心服务评价。	1. 区卫计委查看滨海新区所有机构服务评价。
(三) 数据统计	“互联网+” 数据统计系统	1. 签约数据 家庭医生团队、各中心和滨海新区签约总数、重点人群数和图表； 2. 公共卫生数据 家庭医生团队、各中心和滨海新区建档总数、重点人群数和图表；高血压、糖尿病健康管理及随访进度报表；老年人健康管理及体检报表；中医药健康管理报表；公共卫生档案规范率统计报表；失能、半失能人群特需上门服务统计报表；重精健康管理报表；残疾人健康管理报表； 3. 基本医疗数据 预约诊疗、门诊量、业务量、业务收入数据和图表；家庭医生团队、各中心和滨海新区门诊工作量统计表； 4. 分级诊疗和互联网医疗数据 热线、APP、预约、首诊、双向转诊、会诊、购药配送、评价、入户、上门采血等数据统计和图表； 5. 各社区中心基础数据 各辖区街道、社区、小区等基础数据；滨海各社区卫生服务中心列表、家庭医生团队列表； 6. 北京、天津合作医院基础数据； 7. 蓝卡国家级专家、二级平台专家及天津地区医联体专家数据。	1. 家庭医生查看管理居民公共卫生、基本医疗、分级诊疗等数据。	1. 中心主任查看本中心管理居民公共卫生、基本医疗、分级诊疗等数据。	1. 区卫计委查看滨海新区辖内公共卫生、基本医疗、分级诊疗等数据。

管理项目	管理考核平台	管理平台系统介绍	家庭医生团队	各中心主任	区卫计委
(四) 在线查询	“互联网+”在线查询系统	1. 按管理权限进行移动端、PC端数据实时查询。	1. 按管理权限进行移动端、PC端数据实时查询。	1. 按管理权限进行移动端、PC端数据实时查询。	1. 按管理权限进行移动端、PC端数据实时查询。
(五) 公卫自检	“互联网+”公卫自检系统	1. 公卫数据逻辑错误自动提示功能； 2. 公卫数据健康评价自动生成功能； 3. 老年人体检数据自动导入并生成评价； 4. 真实性和规范性自助标记、查询及统计功能。	1. 家医应用公卫自检系统管理居民健康档案。	1. 查询本中心居民健康档案管理结果。	1. 查询本区居民健康档案管理结果。
(六) 实时监控	“互联网+”数据实时监控系统	“互联网+医疗健康”全程服务产生数据留痕，可查询、可追溯，如服务热线、公卫、基本医疗数据等。	1. 按家医权限进行数据动态的实时监控。	1. 按中心主任权限对本中心数据动态实时监控。	1. 按滨海新区卫计委权限对本区数据动态实时监控。
(七) 质量管理	“互联网+”质量安全管理系统	1. 居民信息在医生端、会员端/PC端、移动端可同步查询，保证数据真实性； 2. 公卫体检数据危急值提示； 3. 慢病监测异常值数据提示； 4. 慢病共病临床路径； 5. 合理用药自动审核；	1. 家医对危急值和异常值查询及处理。	1. 中心主任对数据进行质控。	1. 滨海新区卫计委对数据进行质控。
(八) 动态管理	“互联网+”动态管理系统	1. 健康数据实时更新，如：居民个人信息、体格检查、生活方式问卷、慢性病筛查、监测和管理信息，并同步至医生端、会员端、管理后台；	1. 家医可以查看实时更新健康数据。	1. 中心主任可以查看实时更新健康数据。	1. 滨海新区卫计委可以查看实时更新健康数据。
(九) 考核激励	“互联网+”考核激励	1. 根据公卫服务会员数量、真实率、规范率、达标率、满意率及激励额度在医生端自动形成积分，积分可提现转化为绩效工资；	1. 家医查看积分及明细记录； 2. 提现。	1. 查看本中心积分及明细记录。	1. 查看本区积分及明细记录。
(十) 家庭医生管理	“互联网+”医生个人工作室及专属HIS系统	1. 在蓝卡网PC、APP的医生端建立家庭医生个人工作室和个人HIS系统； 2. 在HIS系统支撑下提供家庭医生签约、公卫、基本医疗等服务； 3. 家庭医生实时查询个人工作量、业务收入及绩效。	1. 家医在线及时查询个人业务量。	1. 在线及时查询家庭医生团队业务量。	1. 在线及时查询各中心团队业务量。

管理项目	管理考核平台	管理平台系统介绍	家庭医生团队	各中心主任	区卫计委
(十一) 数据安全	“互联网+” 数据安全系统	管理平台系统介绍 1. 网络拓扑及配置; 2. 安全防护系统; 3. 入侵检测系统; 4. 安全审计系统; 5. Web应用防火墙; 6. SSL加密系统。			
(十二) 数据存储	“互联网+” 数据存储系统	1. 数据存储在滨海新区卫计委或卫计委指定的服务器上; 2. 根据需要可存储至蓝卡健康云平台。			1. 可指定数据存储服务器。
(十三) 数据上传	“互联网+” 数据上传系统	1. 数据每月上传至天津公卫平台或建立数据实时同步接口。			
(十四) 大数据分析	“互联网+” 大数据分析系统	1. 定期提供公卫、基本医疗大数据分析结果为滨海新区卫生主管部门提供决策支持; 2. 定期发布滨海新区基层医疗卫生机构白皮书。	1. 家庭医生查看居民大数据分析结果。	1. 中心主任查看本中心大数据分析结果。	1. 区卫计委查看本区大数据分析结果。
(十五) 主页面展示		1. 滨海新区家庭医生签约服务智能化平台、滨海新区公共卫生服务平台、滨海新区家庭医生签约服务管理考核平台			
(十六) 呼叫中心定向服务		1. 为滨海新区签约居民提供专属分机号; 2. 分机号后坐席忙时提示音“滨海新区签约服务热线提示您坐席忙, 请稍后”;			
(十七) 在线培训		1. 蓝卡健康协助滨海新区家庭医生签约服务手册设计、编辑(会员版、医生版), 卫计委印刷、发放。 2. 蓝卡健康制作平台操作、电子设备使用的VCR, 供各机构培训等在线教育培训			

附件 3

## 双向转诊及异地转诊医院目录

### 一、天津市三甲医院 22 家

1. 天津市第五中心医院
2. 泰达国际心血管病医院
3. 天津医科大学总医院
4. 天津市中心妇产科医院
5. 天津市儿童医院
6. 天津市医科大学附属肿瘤医院
7. 天津市胸科医院
8. 天津市血液病医院
9. 天津市环湖医院
10. 天津市中医药大学第一附属医院
11. 天津市人民医院
12. 天津市第一中心医院
13. 天津市第三中心医院
14. 天津市第四中心医院
15. 天津市眼科医院
16. 天津医科大学口腔医院
17. 天津市天津医院
18. 天津医科大学第二医院

19. 天津医科大学代谢病医院
20. 天津市长征医院
21. 天津泰达医院
22. 天津口腔医院

## **二、北京 47 家三甲医院**

1. 北京协和医院
2. 阜外心血管病医院
3. 肿瘤医院
4. 西苑医院
5. 望京医院
6. 整形外科医院
7. 北京大学第一医院
8. 北京大学人民医院
9. 北京大学第三医院
10. 北京大学第六医院
11. 北京大学口腔医院
12. 北京大学肿瘤医院
13. 北京大学国际医院
14. 北京积水潭医院
15. 北京同仁医院
16. 北京友谊医院
17. 北京儿童医院

18. 北京妇产医院
19. 北京中医医院
20. 北京朝阳医院
21. 北京宣武医院
22. 北京安贞医院
23. 北京天坛医院
24. 北京三博脑科医院
25. 北京佑安医院
26. 北京胸科医院
27. 北京地坛医院
28. 北京口腔医院
29. 北京安定医院
30. 儿研所儿童医院
31. 二龙路肛肠医院
32. 北京小汤山康复医院
33. 解放军总医院
34. 火箭军总医院
35. 解放军 302 医院
36. 解放军 306 医院
37. 解放军 307 医院
38. 解放军 309 医院
39. 空军总医院



40. 海军总医院
41. 武警总医院
42. 解放军 304 医院
43. 东直门医院
44. 北中医第三附属医院
45. 北京医院
46. 中日友好医院
47. 广安门医院

## 附件 4

国家级专家			
序号	会诊专家	专科特色	简介
1	胡永校	外科	中国胸心血管外科杰出贡献奖获得者 中华医学会胸心外科委员会委员 中国医科大学附属第一医院胸心外科教授、 博士生导师
2	胡大一	心血管、心脏康复	中国心脏联盟主席 世界心脏联盟理事 中华预防医学会副会长 中国康复医学会心血管病委员会主任委员 北京大学人民医院心血管研究所所长
3	祝墀珠	全科医学	复旦大学全科医学系主任，教授 中华医学会全科医学分会第六届主任委员
4	马长生	心血管	国际长城心脏病学会议新任主席 中国医师协会心血管内科医师分会会长 中华医学会心血管病分会副主任委员 北京安贞医院心脏内科中心主任
5	孙树侠	营养	中央国家机关健康大讲堂讲师团专家 中国保健协会食物营养与安全专业委员会 会长 中国农科院农产品加工研究所研究员 联合国工业组织绿色产业专家委员会委员
6	赵之心	运动	北京市科学健身专家讲师团秘书长 北京市徒步运动协会常务副会长 中华糖尿病协会副会长
7	迟春花	呼吸内科	中华医学会变态反应分会青年委员 北京医学会过敏反应专业委员 北京大学第一医院呼吸内科主任，教授
8	魏克伦	儿科	中华医学会儿科学分会新生儿学组组长 中华医学会围产医学副主任 享受国务院政府专家津贴
9	吕岚	眼科	《中华眼科杂志》通讯编委 北京同仁医院主任医师，教授
10	刘尚梅	病理	中国医学科学院肿瘤医院病理科主任医师， 教授
11	张峰	儿保	首都医科大学附属北京儿童医学儿童保健 中心主任医师，特级专家 中国优生科学协会理事 中国医师协会儿童健康专业委员会委员

12	党爱民	心血管内科	北京阜外医院心内科主任，教授，博士生导师
13	黄海	呼吸内科	主任医师，博士，教授 第二军医大学附属长征医院呼吸内科主任
14	赵学	心内科	第二军医大学长征医院心内科，主任医师，教授 上海心脏起搏电生理专业委员会委员，秘书
15	吴圣贤	中医	国家药物临床试验机构主任 北京中医药大学东直门医院博士，主任医师
16	王华庆	肿瘤	南开大学天津人民医院副院长 天津市中西医结合肿瘤研究所所长 中国抗癌协会淋巴瘤专业委员会主任委员 中国抗癌协会肿瘤临床化疗专业委员会常务委员

---

滨海新区卫生和计划生育委员会办公室

2018年7月9日印发

---