



德政工程佑民康

——开封市中心医院新农合工作掠影

本报记者 李季 通讯员 张丽娟

开封市中心医院是开封市的“医疗航母”，由开封市第一人民医院、开封市第三人民医院、开封市眼科医院、开封市口腔医院合并组建而成。开封市中心医院的医护人员奔波于各个病房之间，将新农合这项关乎民生的惠民工程办实、办好，用心、用爱、用汗水为广大参保农民筑起了一道绿色的健康之墙。

温馨服务暖人心

走进开封市中心医院，参保农民每时每刻都在享受温馨的服务。在这里，参保农民没有从乡下进城的陌生感，因为这里处处都有暖心的、人性化的服务。

炎炎夏日，记者来到开封市中心医院，体会了一下参保农民所享受的服务。标识引导是开封市中心医院新农合工作与就诊参保农民亲密接触的第一步：大门口悬挂着新农合定点医院标识牌，住院处及新农合直补处设置有新农合患者就诊、住院、出院报补流程介绍，新农合直补处设置有新农合补费情况公示栏，病房楼大厅设置有政策宣传栏、投诉箱，门诊大厅设置有导诊台。

“为参保农民服务好是我院全体职工的心愿，让惠民政策不折不扣地实施，是所有医疗卫生机构要承担的责任。”开封市卫生局副局长、开封市中心医院院长刘静宇说，“我们在全院建立了新农合首问负责制，无论是谁，只要对我院新农合工作有疑问，就可以找我院职工询问。每个职工对群众的询问都不能推诿，自己了解的政策要清楚地给询问人讲解，自己不清楚的要帮助询问人找相关科室进行咨询。若有群众反映新农合首问负责制没有落实到位，责任人将受到相应的处罚。”

新农合首问负责制是一种形式，其中包含了开封市中心医院每个职工的努力。为了让每个职工都了解新农合政策，开封市中心医院新农合办公室（以下简称农办）定期组织大讲堂，分期分批对职工进行新农合政策及知识培训，并在培训后组织相关考试。常抓不懈的培训使新农合政策院内知晓率达100%。

软件是基础，硬件是提升。为了给参保农民提供舒心、贴心的服务，开封市中心医院拨出资金，在新农合直补处设置了等候椅、饮水机等，要求该院工作人员在患者办理住院的各个环节询问是否是新农合患者，并指导患者办理新农合登记手续。此外，该院还印制了新农合患者告知书，对患者宣讲政策，告知报补流程。

踏实工作是关键

开封市中心医院副院长李华强有股闯劲儿，说起该院的新农合工作更是心劲儿极高。

“新农合工作很琐碎，我们要求全体职工在平时的的工作中认真、细致、踏实。通过认真、细致的管理发现容易出现的问题以及新出现的问题，再通过认真踏实的工作去解决这些问题。不求一次全部解决，但求解决过的问题不再重复出现。”开封市中心医院农办主任、市新农合专家组组长赵团告诉记者，在实践中，他们不断总结经验，不断解决问题，能用巧法的用巧法，该用笨法的用笨法，目的就是服务好参保农民，落实好惠农政策。



开封市中心医院院长刘静宇、副院长李华强强检查该院新农合办公室工作



开封市新农合管理培训班成员到开封市中心医院参观，该院副院长李华强做介绍

说起笨法，开封市中心医院的每个职工都牢记一句话，那就是在患者办理住院的各个环节询问其是否是新农合患者。职工一天几十次甚至上百次地询问，疲劳程度可想而知。可是赵团告诉大家，即使重复询问很劳累，也要微笑着询问，并指导患者办理新农合登记手续，为在农办登记但未办理县（区）转诊手续的患者发放办理转诊提示卡，确保患者及时办理相关手续，在出院时及时报补。

参保农民在住院期间未及时办理网上转诊手续，将不能进行直补。开封市中心医院农办安排专人审核信息，发现网上已转诊而未到农办办理手续的患者后，派人到病房通知患者家属及时办理手续，避免影响直补。磨破嘴、跑断腿是农办工作人员的工作写照。

细之又细是新农合工作的特点。开封市中

心医院的工作人员针对患者参保证、身份证上的信息与网络上的信息不符的问题，在审理证件时细之又细，及时发现不符之处，对不属于冒名使用证件而且可以报补的情况，及时与县（区）农办进行沟通，并告知患者。由于新农合患者来自不同地区，文化水平不同，对市级医院的就医环境、就医流程比较陌生，开封市中心医院尽可能为他们提供方便。该院把新农合入院登记、出院审核、结算报补、领取报补款等窗口设在同一个大厅，各办理窗口紧邻，便于提示。各办理窗口采用开放形式，使参保患者报补时既感到手续简单易办，又感到工作人员很贴心。一个帮助患者家属整理所带物品的动作，一句“放好您的钱物”的温馨提示，让患者感受到该院工作人员与他们贴心。

科学管理是保证

做好每一项工作，必须用科学的态度和方法。开封市中心医院在新农合工作中不断创新工作机制，采取有效措施，使新农合工作在科学管理的前提下不断提升服务水平，提高患者满意度。

开封市中心医院坚持每天审核信息、每月召开例会、每季度组织培训，坚持对各科室进行全面考核，并将每月的考核结果进行通报，将全年考核结果汇总评出先进科室并进行表彰。

赵团告诉记者，农办的“两个坚持”细化了新农合监管工作。首先是坚持每天查房。该院每天坚持对入院患者查房到人，包括政策宣传、核对身份、审核入院疾病状况、查看自费知情同意书是否签字等。看似平凡的工作，却能及时发现新问题，杜绝隐患。其次是坚持信息审核。该院结算人员通过信息系统审核患者在院花费情况，例如对自费项目较多的患者及时通知相应科室查询治疗是否合理规范，并及时调整；对出院报补时自费率超过规定标准的患者进行登记，记录患者姓名、管床医师姓名，并通知相关科室主任、护士长在以后的工作中给予重视。此外，开封市中心医院每月召开新农合专

管员例会。该院在每个科室设立新农合专管员（必须由科主任或副主任担任），坚持每月召开一次例会，会议传达新政策并通报查房发现的问题、自费率情况、出院患者人均医疗费用情况等，并探讨改进新农合服务工作的方法，各科室交流新农合服务工作的经验。

每个季度，开封市中心医院还对全院职工进行新农合政策和知识培训，目的是通过反复宣讲新农合政策，让每一个职工都能深刻理解新农合政策并运用到每一项医疗服务中。

科学的管理使开封市中心医院为开封市新农合工作积累了宝贵的经验。新农合工作开展伊始，开封市中心医院是该市率先开展市级直补的试点医院，当时省、市只有报补的相关原则范围，没有统一的新农合信息软件，没有统一的诊疗项目，没有统一的报补手续。面对10个县（区）的新农合管理部门，各县（区）不同版本的信息软件，以及对报补项目的不同规定等，新农合工作的实际操作存在很大困难。该院通过直补工作，一边协调各县（区）新农合管理部门，摸索总结经验教训，一边及时向开封市卫生局农办汇报直补工作的开展情况。在开封市卫生局的指导下，在各县（区）新农合管理部门的配合下，该院持续改进工作，取得成功，为开封市第二批定点医疗机构开展市级直补工作打下基础，为全市统一诊疗项目、一次性材料报补提供科学依据。科学规范的管理总结出良性发展经验，为开封市的新农合政策培训积累了教材。

优质服务降费用

到开封市中心医院就诊的参保农民多患急危重症、疑难病症。为了让患者看得好病、看得起病，开封市中心医院规范优质服务内容，出台了40条便民惠民措施；要求切实改进和加强医德医风建设，恪守全心全意为人民服务的宗旨；发扬医疗卫生工作的光荣传统，遵守医务人员医德规范，文明行医，廉洁行医，在人民群众中树立天使形象；自觉抵制商业贿赂和不正当之风，禁止以医谋私；提高医疗服务水平，降低医疗费用。新农合住院人均费用下降，减轻了农民负担。

为了切实减轻患者的就医负担，开封市中心医院实行绩效考核制度，每月对各科室执行新农合患者首诊负责制、身份核对、标识卡发放、知情同意书签署、医疗文书书写、药品及诊疗项目自费率等指标进行考核，并与科室奖惩挂钩。通过考核，该院提高了医疗服务质量，合理控制了自费率，减轻了患者的就医负担。为了有效控制药品自费率，该院还印制了《新农合药品目录》，下发给每位管床医生。

开封市中心医院长期坚持业务大查房制度，每周由医务部、护理部、医保农办、药学科、控感办、监察室等职能部门，对一个临床科室进行业务大查房，并对工作亮点及不足之处进行总结，以求改进。该院要求临床医师严格执行《河南省新型农村合作医疗报销基本药物目录》，合理检查、合理治疗、合理用药、合理收费；因病施治，严格执行出入院标准，及时为符合出院标准的参保患者办理出院手续，并认真执行自费药品、诊疗项目、大型检查签字制度，合理控制医疗费用。

开封市中心医院还积极开展重大疾病医疗保障服务工作。该院被确定为农村居民重大疾病医疗保障及农村儿童重大疾病救治定点医院，保障病种有急性淋巴细胞性白血病、急性早幼粒细胞白血病、儿童先天性房间隔缺损、儿童先天性室间隔缺损、儿童先天性动脉导管未闭、儿童先天性肺动脉瓣狭窄、儿童先天性心脏病介入治疗、乳腺癌、肺癌、食管癌、胃癌、结肠癌、直肠癌、唇裂、腭裂、急性心肌梗死（介入、搭桥）、再生障碍性贫血、甲状腺功能亢进症等。

实行总额预付制度以来，开封市中心医院认真执行总额预付服务协议，合理控制医疗费用增长幅度，按照转诊规定履行就诊参保患者告知义务，让患者签署自费知情同意书，按规定报补。该院将次均费用增长幅度作为一项重要核算指标，与奖金直接挂钩，有效控制了次均费用增长幅度。截至目前，次均费用增长幅度均控制在规定范围内。

一分耕耘，一分收获。据统计，开封市中心医院从2009年至今共服务新农合患者4万余人次，2013年次均费用增长幅度已降至4.9%（规定增长幅度为5%）、自费率为6.36%（规定为10%）。同时，该院连续3年被评为开封市新农合工作先进集体，多名工作人员被评为开封市新农合工作先进个人，赵团被授于全省新农合

工作先进个人的荣誉称号。

新农合制度的实施，让广大农民真正感到了党和政府对农民的关心。好事要办好，要靠好的制度来保证，要总结经验，不断完善，积极推动新农合工作健康发展。伴随着全国百姓放心示范医院、河南省惠民医院、河南省群众满意医院、河南省双十佳医院、开封市“四好一满意”活动先进单位、开封市价格诚信十佳单位等荣誉称号的获得，开封市中心医院将一如既往地贯彻党和国家的德政工程，惠民工作落到实处，为参保农民的健康作出积极的贡献。



农办工作人员学习新政策



农办工作人员为患者讲解补偿政策



农办工作人员在查房



明亮整洁的病房



新农合直补处

本版图片由开封市中心医院提供



开封市中心医院新区规划图

