

沐浴惠民政策春风 让安康幸福花满人间

——郸城县人民医院新农合工作纪实

本报记者 侯少飞 通讯员 刘辉 孙小明 文/图



河南省卫生厅副厅长黄红霞、周口市副市长张广东、周口市卫生局局长郝宝良视察该院按病种付费工作。

“厚德精诚，真情一片，用青春装点人间的春色，用热情点燃人生的信念。”
“和谐卓越，无私奉献，用爱心扬起生命的风帆，用双手筑起健康的防线。”

如郸城县人民医院院歌所唱，自2008年1月1日，新农合制度在郸城县全面实施以来，该院以制度规范自身、以爱心服务人民、以奉献回报社会，全面贯彻落实党的惠民政策，确保参合农民利益，有效缓解了参合农民看病难、看病贵问题，以实际行动架起了一座人民与党和政府之间的民生大桥，拉起了一条紧紧系民生工程的惠民纽带，为保障广大农民的身体健康和生命安全作出了贡献。

大力宣传新农合惠民政策 积极探索“多方共赢”之路

郸城县人民医院领导高度重视此项惠民利民工作，专门成立了新农合领导小组，配备了专职人员，出台了《郸城县人民医院新型农村合作医疗实施方案》，确保全面落实上级指示精神和新农合相关政策。

新农合实施之初，偏远村镇的农民对这一惠民政策不够了解，参合积极性不高。为此，该院采取多种措施大力宣传新农合，通过宣传栏、墙报、院刊等，宣传新农合住院流程、报补流程；印刷大量宣传传单在门诊、病房发放；组织宣传队、出动宣传车，分赴全县进行宣传，在电视台开辟专栏进行宣传，多措并举，让新农合政策家喻户晓。

为了确保参合农民享受到方便快捷的服务，该院坚持把维护参合农民利益放在重要位置，率先向社会作出公开承诺：对新农合急危重症患者实行先接诊、先抢救、先入院、后办手续的“三先一后”救治原则；开辟服务窗口，配备专职导医发放宣传单，检验科、放射科、CT室、B超室24小时服务；每日按时发放一日清单，杜绝乱检查；为便于特困患者就医，各科室设定3-5张廉价病床，报销起付线降低30%；对特大手术患者、重大疾病患者，新农合报销后，减免其手术费、治疗费、床位费、检查费20%。

同时，该院不断增加新农合工作人员，增加新农合服务



于健在公益活动现场

窗口，进一步简化报补流程，在新农合资金紧张的情况下垫付报补款，确保患者出院当天就能及时足额地领取报补款。

为了提高医务人员对新农合政策的知晓率，该院先后进行了6次全员培训，要求全体医务人员不但要有良好的服务态度、较高的业务水平，还要熟练掌握新农合常识、政策依据及操作流程，并出台了相应的奖惩措施。

2011年4月，郸城县人民医院按照河南省卫生厅、周口市卫生局、郸城县卫生局有关文件及会议精神，率先在全省范围内开展了按病种付费工作。作为全省第一批30所试点医院之一、周口市唯一的试点医院，该院积极探索，创新思路，开发了菜单式医嘱，强化了信息系统建设，进一步规范了医疗行为，促进了医疗质量、服务质量的持续提高。该院开展的近7000例按病种付费，无一例出现投诉、纠纷，实现了“多方共赢”。“按病种付费，百姓得实惠”已经成为郸城县参合患者口碑相传的一句话，也成了全县130余万群众的共识。

为了做好按病种付费工作，该院成立了按病种付费领导小组和专家组，多次召集医疗专家组成员，关闭手机，全程封闭，在不受任何干扰的情况下，充分酝酿，多方求证，对各个病种逐一分析，参照卫生部（现已整合更名为国家卫生和计划生育委员会）及河南省卫生厅制定的临床路径，结合抗菌药物合理应用指导原则和自身实际，本着“诊疗过程最科学、用药最合理、住院时间最短、疗效最理想”这一原则，先后确定了104个按病种付费临床路径。该院创新思路，开发出菜单式医嘱，并导入医生工作站系统，保证医疗服务质量不缩水，由软件公司对医院信息系统全面升级，保证了质量控制的顺利进行。

在临床实践中，该院发现部分患者病情相对单一，虽然诊断也很明确，符合临床路径纳入条件，但由于患者年龄、病情、并发症等的差异，需要的治疗和护理手段并不完全一致，甚至出现不小的差异。也就是说，同一病种，不同患者，仅靠一个路径不能满足需要，部分患者不能纳入按病种付费范围，新农合的惠民程度不能达到最大化。该院结合全国发达地区经验，再次组织业务骨干，认真研讨，把临床路径细化为A、B两套方案，供医务人员根据患者情况进行个性化选择，各个病种的纳入率明显提高。

截至2013年6月30日，该院共制定104个按病种付费临床路径，完成37个病种共计6838例，共发生费用1672.98万元，次均住院费用2446.59元，同比下降772.61元，降幅为24%；平均住院日5天，同比减少2天；占补比仅为8.1%，同比下降28.9%。该院实施按病种付费后，实现了“多方共赢”——患者满意、政府放心、员工受鼓舞、医院得发展。

一是患者满意。按病种付费让患者明明白白看病，促进了患者满意度的提高，建立了和谐的医患关系。患者从入院开始就知道要住多少天，要花多少钱，而且医疗费用大大降低、药品使用更加合理、服务更加细致周到。按病种付费的患者无一例投诉，满意度100%。

二是政府放心。国家的惠民政策落到了实处，按病种付费实际报补比例最高，新农合资金得到了合理运用，真正让百姓得到了实惠，为社会和谐稳定大局作出了贡献。

三是员工受鼓舞。按病种付费规范了医疗行为，营造了和谐的医患关系，医务人员收入更阳光，得到了患者的认可，受到了患者的尊重，提升了医务人员在百姓心中的形象。

四是医院得发展。实行按病种付费，医院收入结构得到改善，床位周转率和住院患者总量大幅提高，十大指标宏观管理及医院改革难题得以顺利破解，有利于进一步发展。

2012年11月1日，全省新农合按病种付费推进会在郸城县人民医院召开，来自全省18个省辖市的300余家兄弟单位交流和学习了该院先进的管理方法。《健康报》《大河报》《医药卫生报》等多家媒体先后刊登了该院在按病种付费工作中所取得的成绩。

全面推行优质护理服务 综合提升医疗技术水平

为了让参合患者在看得起病的同时享受到优质高效的护理服务，该院结合十大指标暨“三好一满意”活动，开展了优质护理服务示范工程，在近20个病区逐步推行优质护理服务。

该院从改革护士分工和排班方式、强化基础护理和健康教育入手，优化人力资源配置，落实护士分层级管理，明确相应的岗位职责，实施护理责任制，保证患者住院期间责任到人、包床到护；从细节入手，强化基础护理和健康教育，根据患者所需提供帮助，如为生活完全不能自理的患者翻身拍背、清洁皮肤、修剪指甲，协助生活部分自理的患者洗漱，这些原来由患者家属代做的工作，现全部交由责任护士完成。而且，护士在服务的过程中十分注重细节和患者的心理问题，如外伤患者绝大多数是家中的顶梁柱，受伤使他们失去了对生活的信心和希望，护士就会对他们进行心理疏导，让他们正确面对现实，树立战胜疾病的信心。

同时，该院不断完善护理规章制度，简化护理文书，节

省责任护士书写文书的时间，让护士有更多的时间服务患者；不断优化护理队伍，提高护士整体素质，强化“三基三严”培训，对疑难病例进行讨论，提高危重患者的护理质量；选拔护理骨干外出培训、学习、交流，及时引进新技术并应用于临床护理。

按病种付费工作实施之初，不少患者存在疑虑，认为费用包干了是不是服务缩水了呢？针对这些疑虑，护理部组织临床护理专家，研究制定了“护理临床路径”，在不断完善、修订标准化医嘱单的基础上，进一步明确、细化患者每一天的具体护理内容，结合优质护理服务示范工程，制定了各个病种的临床护理路径，使医疗护理服务更加规范、标准、方便、快捷。如针对术后患者，护理以前仅有简单的一句“术后护理”，经修改，护理重点突出了术后患者的专科护理和出院指导等相关内容，更加科学、完善，简化了护理工作流程，提高了工作效率，增强了可操作性和可追溯性，增加了患者对护士的依赖和信任，密切了护患关系。护士严格按照护理路径操作，自觉接受患者及其家属的监督，确保护理服务不缩水。

与省级医院相比，县级医院在设备、技术等方面仍较落后，这是造成县域患者外转的主要原因。为了实现“小病不出乡，大病不出县”的目标，该院领导将工作重点放在提高技术水平上，制定了“提升能力，优化服务”的工作方针；每月组织临床专家，对外转患者病种及病情认真分析，查找原因；针对检查设备落后等情况，先后斥巨资引进了德国西门子核磁共振、美国GE64排螺旋CT、美国钼靶、西门子DR、西门子数字胃肠机、迈瑞四维彩超机等先进设备，医技检查水平在周口市同级医院中处于领先地位，大大降低了患者外转率。同时，该院始终瞄准省级医院的技术水平，大力发展与省级以上医院的协作关系，开展远程会诊，外请专家教授来院坐诊，在广泛招贤纳士的同时培养本土人才，不断打造技术队伍，提高诊疗水平。该院与北京同仁医院建立技术协作关系，开展了眼科远程会诊；与郑州大学第一附属医院建立协作关系，聘请介入科专家定期来院会诊，开展了CT下心脏、血管造影和微创治疗技术；与河南省人民医院建立协作关系，聘请耳鼻喉科专家定期来院会诊，开展了耳鼻喉科微创手术；CT室、核磁共振室与河南省人民医院开展了远程会诊，影像诊断水平与省级医院接轨；与河南省肿瘤医院建立了协作关系，聘请知名病理专家每周来院会诊一次；在上级医院专家的指导下，该院病理科技术人员快速成长，与乳腺外科联合开展的“术中快速冰冻切片”技术取得成功，属周口市首例；与河南省军区医院建立协作关系，聘请超声专家定期坐诊，开展的经阴道超声技术取得成功，带动了B超室技术人员的成长，使超声检查技术达到一个新的水准。该院与各大医院的协作，既提高了技术水准，也缓解了患者看病难问题，同时也培养了一批本土专家。

在此基础上，该院进一步细分科室，引导医务人员向更专、更细方向发展，培养和造就了一批学科带头人；出台了一系列规章制度，鼓励临床科室开展新业务、新技术。仅2012年，该院开展的新技术就达到了82项，诊治水平进一步提升。

依托信息化建设平台 加强日常监督与管理

该院本着简化程序、方便患者的原则，近年来不断加强信息化建设，按照总体规划、分步实施的方案，累计投入资金400余万元。目前，该信息化建设初见规模，在临床服务、医疗管理、财务管理等方面基本满足工作需要。

该院信息网络系统主要由六大块组成：医院信息系统（HIS）、临床管理系统（CIS）、检验管理系统（LIS）、影像管理系统（PACS）、电子病历系统（EMR）、新农合结算系统等。

●以门诊一卡通为组带的医院信息系统，以患者为中心，提供高效、安全、合理、标准、个性化服务；优化了门诊流程，减少了“三长两短”现象，患者入院、转院、出院、挂号、候诊、检验、付费、取药等，不必再排长队，提高了医院运营效率和患者满意度。

●以电子病历为核心的临床信息系统，以临床电子病历为主线，实现医院内部各临床系统的数据互联互通，大量减少医务人员的文字书写工作，让他们腾出时间服务患者，减少用药差错，提高服务水平，促进医疗质量的持续改进和提高。

●以临床路径为规范的按病种付费系统，与其他临床系统实现数据共享，确保患者及时准确进入路径管理；通过菜单医嘱和路径外用药物控制，减少医生下医嘱时间，促进基本药物的使用，强调专科治专病，提高医疗质量；利用信息系统，全面监管临床路径执行情况，便于及时调整，使临床路径更加科学规范。

随着新农合报补资金总额的不断增长，当地新农合资金不足的压力日益沉重，对按病种付费的临床路径系统进行严格控制，规范了医疗行为，实现了科学合理用药，在不降低治疗效果的前提下，减少了人均住院费用与住院天数，节约了大量新农合资金，有效控制新农合资金支付总额的



于健，副主任医师，硕士研究生，心血管内科专家，毕业于河南中医学院，系河南省中西医结合学会心血管病专业委员会委员，曾被评为河南省百名技术精英、河南省十大科技医学学科带头人、河南省十大青年科技领军人物、周口市优秀青年科技专家、周口市劳动模范、周口市医德先进个人、周口市卫生应急先进个人、周口市创建全国白内障无障碍市先进个人、周口市重大传染病医疗救治先进个人，曾获河南省科技进步奖、河南省职工优秀技术创新成果奖、周口市青年科技奖、周口市第十届自然科学优秀学术成果学术论文一等奖。



郸城县人民医院始建于1952年，是全县规模最大的公益性综合医院，国家二级甲等医院，先后获得全国医疗卫生系统先进集体、全国百姓放心示范医院、全国中帼文明岗、省级文明单位等国家级、省级荣誉30多项。

该院编制床位1100张，设有20多个临床科室，现有职工1090人，年门诊量30万人次，住院患者3.4万人次，群众和社会各界满意度达99.8%；拥有美国GE64排128层螺旋CT、德国西门子0.35T核磁共振等先进医疗设备。新建的12层新病房综合楼已投入使用，占地100亩（约6.67万平方米）的新城区分院即将开工建设。

增幅，避免了新农合资金的风险。

为了全面加强日常监督与管理，确保新农合政策落到实处，该院严格按照上级文件和指示精神，结合该院实际，规范医疗服务行为，杜绝了乱检查、乱用药、乱收费行为，及时发现并转借新农合医疗证和用假病历、假处方、假票据等骗取新农合资金现象。该院院长坚持不定期随访、抽查，及时解决患者提出的问题；主管院长每周都会查房，新农合办公室工作人员每日巡查病房，发现不符合规定的现象坚决不予登记报补。为了加强新农合资金管理，该院安排专职审核人员，杜绝挪用、贪污、截留现象；坚持每月将患者补偿情况张榜公示，同时公布监督举报电话，接受全社会的监督，实现了报补工作透明化、制度化、规范化，真正做到了“让每一分新农合资金都用在参合患者身上”。

乘风破浪正当时，直挂云帆济沧海。2013年7月，郸城县人民医院在实施新农合按病种付费的基础上，再次率先推行“先诊疗、后结算”诊疗服务模式。实行按病种付费的患者，凭医生开具的新农合确认单，只需在收费窗口缴纳报补后的自费金额即可办理住院手续，并享受按病种付费规定的所有医疗护理服务；出院时患者凭出院证一次性完成结算，在新农合报补单上签字确认后，即可完成出院手续。

让春风扫尽疾病苦难，让安康幸福花满人间。我们相信，肩负着保护全县人民群众健康重任的郸城县人民医院，将一如既往，牢记使命，忠于职守，用一腔热血和汗水描绘郸城县卫生事业新的美丽画卷，努力为实现郸城县卫生事业跨越式发展谱写新的壮丽篇章！

