

把新农合办成参合农民满意的民心工程

——来自信阳市第二人民医院(信阳职业技术学院附属医院)的报道

本报记者 王明杰 通讯员 苏静 邓冬梅 朱晓红



【院长王健简介】

王健,男,中国共产党党员,大学本科学历,现任信阳职业技术学院附属医院院长、骨外科教授、主任医师,河南省医师协会骨科医师分会委员、河南省骨科学会脊柱微创学组副组长、《河南外科学杂志》编委、信阳市骨科学会副主任委员兼秘书长、信阳市骨科医师协会主任委员,信阳市骨外科学术带头人。王健先后被授予“河南省全民科学素质工作先进个人”“信阳市首届优秀青年科技专家”“信阳市直机关十佳自主创新优秀共产党员”“信阳市科技拔尖人才”和“信阳市卫生系统先进工作者”等多项荣誉称号。



团结并肩、务实进取的领导班子



领导班子深入药房检查药品质量和服务收费工作



为更好地给广大农民提供质优、价廉、便捷的医疗卫生服务,该院“仁爱”青年医疗服务队赴信阳市浙河区董家乡孔吸村、集云村等地开展“送医送药下乡”社会实践活动。



技术比武、技术大练兵活动



医务人员开展贴心为民服务活动

于严格控制自费药、三线药品、贵重药品使用的通知》《新农合考核细则》等一系列文件。一系列制度使各项管理有章可依、有规可循。

严把审核关口,一站式结账便民

张中秋(化名)是信阳市平桥区洋河镇的一位参合农民,他在信阳市第二人民医院出院后领取报销款时,不但称赞该院的医疗服务便民、惠民,最让他满意的是“一站式即时结账服务”。与张中秋有同感的还有很多参合农民,他们的满意不但写在脸上,而且洋溢在心底。

据王健介绍,为更好地服务参合农民,他们新增了4名懂财务、精医疗、通护理的专业技术人员充实新农合队伍。为了真正体现人性化服务,落实这一民心工程,该院三迁其址,将农办办搬迁至病房住院处对面,将复印处从五楼搬到一楼,将登记、复印、补偿集中起来,减少了患者上下楼的麻烦,节约了时间,患者出院几分钟即能得到补偿;全面升级信息网络设备,简化报销手续,优化报销程序,患者出院几分钟即能得到补偿,真正实现了“一站式直补,好评如潮”。

同时,该院严把入院审核关,实行农办办和各病区两级负责制,细化服务,印制新农合特别提醒。医生和农办办工作人员审核患者身份后,将入院登记、外伤、自费药签字等新农合知识在入院当天以文字材料发给参合患者,并要求签字;将新农合知识进行详细宣传,并提醒患者注意自己“是否参合”,避免了“入院未参合、出院参合”的现象,减少了医患矛盾,营造了和谐气氛。

举办医患恳谈会,处处为参合农民着想

优质服务,规范操作,健康运行,惠民便民,这是信阳市第二人民医院近年恪尽职守的服务准则。围绕这一准则和目标,该院采取多种方式,处处为参合农民着想。

记者在采访时了解到,为了主动接受参合患者的意见和建议,该院设立了投诉电话和举报箱;每月从各病区住院参合患者中选派部分患者参加医患恳谈会,进行面对面的交流。恳谈会由

院领导和各职能科室负责人参加,对医护人员的服务态度、技术水平、医疗服务流程、服务设施及医院环境卫生、收费价格、饮食服务、安全保障等进行调查。院领导班子现场办公,解决患者在恳谈会上反映的问题,督促有关部门和科室及时整改,并把整改情况反馈给患者。事实证明,恳谈会融洽了医患关系,架起了医患沟通的关系桥、连心桥。

一份最新的新农合人均医疗费用统计显示,在信阳市,当其他医院的新农合人均费用呈7748元、6142元、5640元不等时,信阳市第二人民医院却以4730元的人均住院医疗费用赢得了群众的好评。

王健说,该院被确定为新农合定点医院后,配备专人负责管理工作,从方便参合患者住院,到临床合理检查、用药,一站式即时结账处处替患者考虑。特别是在临床管理上,该院要求各科室根据患者病情,尽可能选择新农合药品目录内的药物,如的确需要应用自费药物时,必须征得患者或家属同意;同时严格落实一日清单和费用查询制度,严格控制医疗费用,使患者住院放心、花费明白、就医安心。该院还制作了《患者满意度调查问卷》,请患者对科室服务、质量、工作流程等方面进行“问诊把脉”,并针对患者不满意的地方进行改进,确保为患者提供优质、高效、便捷、价廉的医疗卫生服务,让政府放心,让老百姓满意。

从严从紧监管,多举措服务参合患者

为了更好地方便参合患者,遵循“管理科学化、工作精细化、服务人性化”的发展理念,信阳市第二人民医院近年来不断加强自身建设,积极采取多项举措服务新农合患者。

——打造优质服务。强化以患者为中心的优质服务意识,开展“五个一”活动(一张笑脸、一把椅子、一杯开水、一句热情的话、一个满意的答复),不让一个患者带着不满和疑惑离开。

——强化舆论宣传。该院设立了新农合政策咨询台、宣传栏、公示栏等,编印《新农合政策汇编》一书,及时将各项政策传达给每位医务人员及患者。

——加强业务学习。该院定

期开展新农合政策全员培训、考试,要求每位医务人员准确掌握、理解新农合政策标准。科室工作人员严格审核,坚持原则,在业务院长李先维的带领下,开展每周两次查房,认真抓好各个环节的监督管理。每半个月召开一次新农合工作分析、评价会,针对工作中发现的问题制订解决方案,按制度标准考核,落实奖惩。

——严把审核关。该院加大监管与病历审核力度,要求医务人员“带着感情进病房,想着患者开处方”,切实做到“四合理”(合理检查、合理收费、合理用药、合理治疗)。

严控医疗费用,落实新农合总额预付

自2011年以来,信阳市第二人民医院由于严格控制自费药比例、抗生素比例、药占比等费用成效明显,被信阳市卫生局授予“新农合先进集体”荣誉称号,得到了患者和社会的好评。

“积极推进新农合支付方式改革,加强自我管理,进一步规范新农合医疗行为,提高服务质量,控制医疗费用不合理上涨,切实提高参合人员受益水平,把这一民心工程切实抓出成效,让参合农民放心。”王健告诉记者,该院结合实际,出台了《新农合总额预付管理办法》,与各病区签订总额预付目标责任书,实行责任追究,按照各病区次均医疗费用的定额标准进行奖惩。2012年,该院共直补3650人次,其中跨区域60人次,较上年增长65%,总人次居市直定点医院第三;人均费用4730元,居10家市

级定点医院机构之后。

“信阳市第二人民医院近两年被确定为信阳市重大疾病治疗定点医院,执行重大疾病这一系列补偿政策后,不仅减轻了农民看大病的经济负担,而且还防止了农民‘因病致贫、因病返贫’现象;该院纳入重大疾病保障的病种,实行按病种限额付费,参合农民都拍手叫好。”信阳市卫生局农卫科科长邓小菊介绍说。

情系千万参合患者,谱写人民公仆赞歌。信阳市第二人民医院以如椽之笔大写着新农合的诗篇,谱写着情真意切的医疗服务颂歌,展示了白衣天使们忠诚履职、鞠躬尽瘁的敬业精神和时代风采!



门诊楼一角

2013年度河南省参合农民最满意医疗机构参评单位展示