



让农民成为真正的受益者

——商丘市第一人民医院新农合工作走笔

本报记者 赵忠民 通讯员 张玉玲 陈钦正 王秀珍 文/图



节日期间该院院长韩传恩看望住院患者

障患者的利益。
积极开展儿童大病及农村居民重大疾病医疗救治工作 商丘市第一人民医院是商丘市儿童大病及农村居民重大疾病医疗救治唯一的定点医院。为了确保救治工作的顺利实施,该院成立了救治领导小组和专家组,具体负责实施工作,组织相关科室召开协调会,制定实施方案,根据职能对任务进行分工;要求各相关职能科室认真学习,提高认识,密切配合,规范管理,确保重大疾病患者的利益。

严格控制药占比 药占比控制事关医院品牌建设、患者医疗费用控制、药物合理应用等。根据河南省卫生厅三级医院药占比应小于39%的规定,该院结合临床科室业务性质,制定不同的药占比指标,如将以药物治疗为主的呼吸内科药占比标准定为55.53%,将以手术治疗为主的心脏外科药占比定为15.50%。

该院每月对药占比执行情况严格考核,将结果与临床科室绩效考核挂钩,每超一个百分点扣科室绩效考核分1分;对药占比控制较好的科室给予奖励。药占比制度的贯彻落实,在合理用药、减轻患者医疗费用负担方面,收到了明显的成效。

实行临床用药“双十”及抗菌药物分级管理制度 为了规范临床用药,该院还实施了临床用药“双十”制度、抗菌药物分级管理制度等,每月对使用量最大的前十名的药品和每一品种开方量最

大的前十名医生进行公示、通报,并记入个人医德档案;对抗菌药物进行分级管理,实行特殊使用级抗菌药物会诊制度,并利用医院信息系统,对各级医师的用药权限进行限制,避免了不合理用药情况的发生。

加强大型检查及高值耗材的管理 该院出台了《商丘市第一人民医院基本医疗保险使用大型诊疗项目及高值耗材的管理规定》,要求大型检查项目阳性率在70%以上,并对科室需使用的高值耗材进行审批。从2012年开始,该院对购进的高值耗材进行二次议价,在招标价的基础上下调10%,2013年上半年共为患者节省约600万元。

严格核查参合患者身份 为了让新农合基金用在真正需要的患者身上,该院成立了新农合工作稽查组,每天深入一线督导新农合各项规章制度的落实,对不合理用药、不合理检查现象及时纠正;指导医务人员认真识别参合患者身份,查验参合患者的有效证件,同时做好窗口审核,切实保证住院参合患者“人”“证”相符,做到事前、事中、事后全程监管。2013年上半年,该院共查出新农合冒名顶替患者66人,挽回新农合资金损失约30万元,有效保障了新农合基金的安全。

该院落实医保奖惩制度,对举报冒名患者的医务人员,一经查实每例奖励100元;对发现冒名及挂床住院现象未予制止、自费项目告知不到位、自费率超标等情况,

除进行会议通报外扣除相应质量分,并在《医保快讯》上给予公示。

严格执行医保告知和费用公开制度 面对总额预付,该院在要求自身职能外延的同时,要求医生的思维与行为模式也要发生变化,不仅要全面掌握患者的诊断、治疗、康复情况,而且要关心患者的医疗费用,包括付费方式、自费项目等;对自费药品、自费诊疗项目及超限价的一次性耗材,要求医务人员在使用前征得患者或家属同意并签字,严格控制自费项目的使用比例,减轻患者的经济负担;每月对参合住院患者医疗费用、报销补偿比例进行汇总、分析、反馈和公示,让患者明明白白看病。

为患者提供优质服务

该院新农合窗口每天要接待很多患者,他们的认识程度、理解能力、接受能力各不相同,给咨询解释工作带来了很大的困难。

围绕着韩传恩提出的“向窗口要服务”这一中心工作,该院明确了新农合窗口服务准则——以人为本、微笑服务、用心倾听、真情解答,不可以任何理由与患者争执。

该院提倡窗口服务“三个一” 服务(一张笑脸相迎,一把椅子让座,一杯热水接待),要求工作人员始终做到热情、主动、耐心、细致,回答新农合政策“一口准”、审

核医疗费用“一眼清”,凡能一次办完的事绝不让患者跑第二趟,不能立即解决的问题,做好记录,3日内主动与患者联系并答复,避免患者多次往返奔波;在政策允许的情况下,最大限度地给老百姓办实事、办好事,为患者排忧解难,让患者期盼而来、满意而归。

该院新农合服务窗口虽小,但服务对象是一个大的社会群体,关系着人民群众的福祉、社会的和谐稳定,工作人员从接听电话、提供窗口咨询服务等小事做起,急患者所急、帮患者所需、解患者所难;对参合患者医疗费用审核、报销需提供的证件,由口头告知改为口头加书面告知;坚持用心服务,让来办事的群众真切感受到“群众利益无小事、办实事效率按急事、进入大厅无难事”。

该院在服务大厅、一站式服务处、住院处等醒目位置张贴“参合患者住院报销流程”、新农合医疗服务“六条禁令”等,并把“致参合患者的一封信”印成彩页,发放到每位患者手中,方便他们了解登记、转诊和报销程序,公开医保办电话,方便患者随时咨询新农合政策,为患者提供快捷、优质的新农合服务。

新农合服务故事多

自2011年开始,商丘市第一人民医院连续开展了以“温馨服务”和“主动服务”为主要内容的“两围绕”服务活动。今年,该院党委又提出继续开展以“亲情服务”为主要内容的“两围绕”服务活动,不断提高患者满意度。

目标已经明确,该院新农合管理工作以服务临床、服务广大参合患者为宗旨,认真履行职责,用心维护参合患者的利益;组织科室人员认真学习韩传恩在“两围绕”服务动员大会上的讲话精神,深刻领会“亲情服务”的活动内涵,对照科室所承担的任务,进一步创新服务举措,医保窗口涌现了大量的好人好事。

为了方便参合患者报销,新农合服务窗口实行弹性工作制,中午连班,全年无假日;热情接待,认真倾听、耐心解释、答复严谨,让参合患者在报补时享受星级服务,优质的服务赢得了社会各界的认可。

节假日期间,医保办所有值班人员均早上班、晚下班,向前来报销、咨询新农合政策的患者进行耐心细致的解答,为他们排忧解难,并认真做好参合患者的审

核、报销工作,树立了良好的窗口形象,受到患者及家属的一致好评。

雷锋精神在这里闪耀。医保窗口涌现出雷锋般的好同志——李敏华。李敏华的父亲生病输液,她总是坚持下了班才去陪护;她的孩子小,天天要上幼儿园,但是她上班从来没有迟到过。李敏华周末值班时,一位患者登记完后,把钱包遗落在窗口,她把钱包包好,心想患者一定很着急,于是下班后一直在办公室等候失主,直到钱包物归原主她才下班回家。李敏华真正做到了以患者为中心、视患者如亲人、全心全意为患者服务。她说:“这是我应该做的,也是我们每一位商丘市第一人民医院人都会做的。”

“祝你生日快乐,祝你生日快乐……”7月27日上午8时30分,欢乐悠扬的歌声在特需病区里响起,医护人员、患者家属齐声共唱《生日快乐》歌,为一位85岁的患者送去美好真诚的祝福。

这位患者就是李继龙老人。一次,责任护士在进行健康宣教时得知,老人85岁生日就要到了,于是决定给老人在病房里过一个特殊而有意义的生日。

为了给老人送去惊喜,老人生日那天一大早,科主任、护士长带领全科医护人员快乐地张罗起来:医护人员布置了整洁、明亮、舒适的病室,并为老人穿上了新衣;护士长为老人订制了鲜花和贺卡。一切就绪后,大家齐声为老人送上祝福,祝愿老人健康长寿。在白衣天使的祝福声中,老人脸上写满了开心和幸福。老人激动地说:“谢谢!谢谢!我真高兴啊!”老人的家属也激动地说:“商丘市第一人民医院的医护人员比我们想得还周到呢!”

自特需病区开展创建优质服务示范病区活动以来,全科医护人员牢记“以患者为中心、患者需求至上”的服务理念,通过开展主动服务、感动服务和亲情化服务,构建和谐医患关系。

商丘市第一人民医院先后获得全国卫生系统先进单位、全国百佳医院、全国医保管理先进单位、全省卫生系统先进集体、省级文明单位、全市卫生工作先进单位等荣誉称号20多项,并跻身2011年中国地级城市医院竞争力百强榜,实现了发展的新突破;该院泌尿科病房被评为全国优质护理服务考核优秀病房。

商丘市第一人民医院创新管理方式,医疗服务、科研技术、环境卫生、医疗价格、医疗安全等方面持续改进并提高,赢得了社会各界的广泛赞誉!



商丘市第一人民医院全景

健全质量管理体系

“自新农合政策实施以来,我院建立了任务明确、职责权相互制约的新农合质量管理体系。”商丘市第一人民医院院长韩传恩说。

在新农合管理上,该院由分管院长和职能科室负责人组成院级新农合管理领导小组,全面负责新农合管理工作,定期考评新

农合工作开展情况。医保管理办公室具体负责实施新农合管理、各项政策法规的宣传培训、监督检查临床科室新农合工作落实情况,对参合出院患者病历进行审核核算等;对存在的问题每月一讲评,并进行奖罚兑现,使新农合管理工作责任到人、分工明确,全体医务人员自觉主动规范医疗行为,促进医疗服务质量持续提升。

伴随着新医改的推进,该院先后制定了适合自身的新农合管理制度、明确了职责,建立并完善医保管理奖惩制度及考核评价标准,使医疗行为有规可依,为患者提供安全、有效、质优、价廉的医疗服务。
加强新农合政策的宣传培训 新医改促使新农合政策不断调整,新政策不断推出,宣传工作若不到位,会导致临床科室和参合患者形成对新农合政策的盲点和误区。为了让医患双方全面了解这一政策,该院不定期对全院职工特别是新进人员进行培训,利用中层干部例会、病区工休座谈会、《医保快讯》、医院网站宣传彩页等进行不同形式的宣传、培训。该院通过宣传,让医务人员自觉、认真地执行新农合政策,让参合患者树立合理就医的意识,理解新农合费用支付体系,确保新农合政策的有效落实。

积极推行总额预付制度 为了适应新农合支付方式改革,控制医疗费用、降低患者自费率、提高诊疗质量,该院多次组织不同层次的临床人员召开支付方式改革讨论会、分析会,让医务人员转变总额预付制度下医生只管看病不管费用的观念,让全院职工统一认识,加深对新农合制度的理解,逐步适应新农合支付方式改革的要求,最终对分配指标达成共识,自觉遵守新农合相关政策,并落实到工作的各个环节中,保



新农合工作人员在审核资料



新农合工作人员在为患者解答疑问



新农合、城镇医保审核报销管理中心



优质服务

