

携手彰显

惠民本色

为民谋福祉 虔诚护健康

——许昌市中心医院新农合工作剪影

本报记者 王正勋 实习记者 侯林峰 通讯员 苗圃 文/图

一种温情,沁人心脾;一种贴心,感人肺腑;一种温婉,润物无声。

精诚大医,虔诚为民。精益求精的技术,周到细致的服务,完善超前的管理,让许昌市中心医院这座百年老院,立足许昌,昂首前行,演绎着倾心为民的动人篇章。成为新农合定点医院后,许昌市中心医院认真贯彻执行相关政策,紧紧围绕新农合各项管理规定和服务协议,加大宣传与培训力度,规范服务行为,通过改善服务态度、提高服务质量、控制医疗费用、创新思路、完善制度,用一颗赤诚之心为参合群众打造了一道守护健康的“大堤”。

“兜底”报销 为“先心病”患者重树希望

“救救我的孩子吧!”前不久的一天,许昌县一位50多岁的父亲在许昌市中心医院的门诊楼里求救,原来他8岁的儿子王小洋(化名)患有先天性心脏病,家境非常贫寒而无力治疗。“这些年,孩子从来没有笑过,这个世界给了他太多的磨难,因为我付不起医疗费用延误了孩子的治疗时机,他现在丧失了基本的生命能力。是我对不起孩子啊!”这位鬓角已经白发丛生的父亲流着泪说道。

在这位父亲几乎走投无路的

时候,许昌市中心医院发出了声音——“我们愿意承担新农合直补以外的费用,免费为王小洋治疗。”许昌市中心医院为王小洋开通了“绿色通道”,为王小洋实施手术。

“是许昌市中心医院给了小洋第二次生命,没有他们的免费救治和悉心护理,我真的不敢想象结果会怎样!”王小洋的父亲说。像王小洋这样从新农合惠民政策和许昌市中心医院爱心救治中获益的患者非常多。“为更多的参合患者提供方便,为他们带来更多的福祉,是我们每一位职工都非常愿意做的事情。”许昌市中心医院院长牛锋掷地有声地说。

完善管理 细化规定重落实

好的政策和想法需要完善的管理和精准的执行才能落实,为了更好地落实新农合惠民政策,同时更加有效地完善各方面的管理,许昌市中心医院采取了许多措施。

该院专门成立了新农合管理领导小组及管理委员会,该学院院长为主任委员、各科室主任为委员,负责全院新农合工作部署、审核各项规章制度并督导实施,监督指导临床科室认真执行新农合有关政策。

“医院各级领导都非常重视新农合补助工作,每周开例会,院长都会关注新农合补偿工作,并一再强调要尽可能给老百姓提供方便。”该院医疗保险办公室相关负责人说。

医院的一切工作都离不开医疗质量安全管理。该院建立医疗质量安全管理长效机制,每月召开一次医疗质量评价联席会,院领导班子全体成员全部参加;建立了院长带领下的以安全生产为主体的行政查房制度。每个月,院长、主管院长都会带领相关职能科室负责人对全院各部门进行一次医疗质量、安全保障等方面的全方位检查。

多年来,该院一直规范落实医疗质量四级质控机制。医教科在医疗质量四级质控的基础上,按照三级医院评审要求,每周安排3个组对各临床科室进行督导检查。

一分辛苦,一分收获。在全院上下的共同努力下,该院的诊疗服务质量不断提高,医疗质量安全有效,医疗费用也得到了较好的控制,参合农民满意度也非常高。

完善流程 细化服务有耐心

“闺女,我孩子是8月8日住的院,咋办理报销手续啊?”“阿姨,您孩子是因为什么住的院啊

……”在新农合服务窗口,工作人员徐梦杰正在给一位家属讲解新农合报销程序。为了让更多患者了解新农合政策,熟悉新农合报销流程,许昌市中心医院做了许多工作。

“每一位患者办理住院手续的时候,我们都会给他一张《许昌市城镇职工医保、居民医保、新农合住院须知》,上面对于许昌市各地区新农合报销流程以及跨区域直补流程都有详细说明。”该院医疗保险办公室相关负责人说。该院还在大厅张贴新农合患者就诊、住院、出院报销流程介绍,新农合直补处还设置有新农合补偿情况宣传栏、投诉箱,门诊大厅设置有导诊台。

该院在服务流程上竭力做到“尽善尽美”,优化门诊布局,收费处实行一站式服务,门诊开展多种形式的预约挂号服务,高峰时段实现弹性排班,增加坐诊医师,所有诊室全部开放;加大培训力度,提供咨询服务,根据患者需要为其提供就医指导、介绍专科及专家,开展医疗保健、疾病预防知识宣传等工作。“每天都有许多人来窗口询问报销流程,对于每一位前来询问的患者,我们都尽可能给予详细说明。相同内容的话,我们每天需要重复无数遍。”徐梦杰告诉记者。

优质的服务也让该院收获了很多感动,仅今年上半年,该院就收到锦旗108面、感谢信146封、锦旗3块,患者对各科室的满意度均在90%以上。

虔诚服务 辖区群众共享福

对于离家较远的转诊患者来说,来回奔波办理新农合报销手续是一件非常麻烦的事情。为了更好地为新农合患者服务,许昌市中心医院开通了电话转诊业务。对于许昌市辖区内的患者,只要患者在该院的新农合服务窗口提供新农合医疗证(卡)、身份证,工作人员只需一个电话就可以帮助他们完成转诊。

单先生是许昌市襄城县人,今年6月因冠心病到许昌市中心医院住院半个月。“以前住院,需主治医师开具新农合申请表之后才能到县里面办理新农合电子转诊证明,一来一回没有两天时间办不完,现在开通了电话转诊,工作人员一个电话就省去我们许多麻烦。”单先生高兴地说。

该院多年来不仅在新农合工作上为群众提供方便,还经常对口支援基层医院。仅今年上半年,许昌市中心医院转诊近4000人次,与60多家乡镇卫生院开展技术协作,免费接收乡村医生及护

士来院进修学习。此外,该院还积极组织专家进社区、广场、乡镇进行义诊、科普宣传。在突发疫情、重大公共卫生事件中,许昌市中心医院的快速反应能力受到了上级主管部门的充分肯定,赢得了广泛赞誉和信任。

重视素质 走在前端引潮流

多年来,许昌市中心医院十分重视人才的引进和培养。据统计,仅今年上半年该院就引进各领域人才多名,人才结构日趋合理。

许昌市中心医院出台《关于科技创新型人才的引进、选拔、培养和管理实施方案》和《中青年科技人才选拔培养实施细则》,对人才的引进、培养和待遇进行明确规定。该院提升了工资待遇,对科研经费也给予充分保证,对有贡献的医生奖励住房,充分解决人才的后顾之忧;规定每个临床科室每年至少开展一项新技术、新项目,对填补了相关领域技术空白的,除表彰奖励外,还在晋升时加分。

也正是在这样的氛围下,该院近年来不断有科研成果问世。此外,该院还积极组织医务人员出去学习考察,前往北京、上海等技术大医院甚至国际知名医院学习,学习期间工资、奖金照发;经

常聘请著名专家来院讲课,各科室之间也经常组织学习交流。整个医院形成了“人人爱学习,人人愿学习”的氛围。

“想要准确无误地宣传新农合政策,我们医务人员首先要懂政策。”牛锋说。为了加强医务人员对新农合相关知识的了解和认识,该院采取多种措施加强新农合政策的培训。“我们专门印刷了《医疗保险、新农合定点医院服务常识》小册子,全院职工人手一册;多次分组进行集体培训,保证每一位工作人员都了解新农合,并能够给患者作出详细解释。”该院医疗保险办公室相关负责人说。

该院医疗保险办公室经常组织工作人员学习。“我们需要随时关注国家、省里有关新农合政策的最新动态,以便更好地为老百姓服务。”徐梦杰说,该院新农合政策院内知晓率达100%。

一种惠民,无需言语,老百姓自然能够体会;一种付出,无需豪言,同样能够感动天地。

牛锋说:“把党和国家的德政工程、惠民工作落到实处,为参合农民的健康作出积极贡献,为老百姓的健康带来更多的福祉,是我们永远的责任。”许昌市中心医院以完善的管理、精湛的技术和高度的责任感为患者托起了健康的希望,也必将为更多的群众带来更多的福祉。



一日获赠7面锦旗



义诊



干净明亮的新农合服务中心



贴心细致的服务



拔河比赛



拓展训练



群众在了解新农合政策



健美操培训



爱心捐款



外科大楼

2013 年度河南省参合农民最满意医疗机构参评单位展示