



# 以人为本 立信百年

## ——新乡市第一人民医院争创参合农民最满意机构活动纪实

本报记者 常俊伟 通讯员 郭慧霞 刘庆文/图

新农合医疗管理工作直接关系到农民的身体健

康，关系到农村的经济增长，更关系到农业的又好又快发展。新乡市第一人民医院坚持“强化管理，优质服务”

优质、高效、便捷的医疗服务，做好新农合管理工作，该院成立了以院长朱继先为组长的新农合管理领导小组，确定一名副院长主抓新农合工作，各相关科室负

实政策，不断改进流程，在强化监督管理、提供优质服务上下功夫、做文章，最大限度地满足参合农民的就医需求。”朱继先说。

### 便捷高效是目标 信息管理显威力

根据实际需要，该院新农合办公室改变原有制度，派专职管理人员深入病房，了解各科在工作中遇到的难点、疑点，对存在的次均费用超标、目录外用药、收费不合理、身份审核把关不严等问题，逐一反馈到科室及个人，做到及时检查、监督、整改，有力保证了新农合工作的顺利开展。

为了更好地服务参合患者，方便患者就诊与报销，该院开设了新农合就诊绿色通道，在综合楼一楼大厅设立新农合办公室，悬挂新农合就诊、报销流程图，制作了十几万张“参合群众温馨小帮手”，方便参合患者阅读，减少

该院新农合办公室配备多台电脑，有完善的即时结账系统、医院信息管理系统（HIS），实现了HIS与新农合信息管理系统的对接；对当月出院患者补偿资料、相关统计报表及时上报，保证上报资料和数据准确、真实、完整，维护参合患者就医、报销信息的安全性，定期维护信息管理系统，做好数据安全备份工作。

该院推出了集挂号、就诊、划价、交费、检查、治疗、取药、信息查询等功能于一体的“一卡通”，



新农合办公室工作人员到病床旁为患者服务

的原则，加强组织领导，健全管理制度，加大监管力度，规范服务行为，确保新农合医疗管理工作“安全、有效、便捷”，受到了广大农民朋友的一致好评。2012年，该院参合患者次均费用8480元，低于新乡市平均费用1110元，切实保障了参合患者的健康权益，减轻了参合患者的经济负担。

### 制度建设为保障 基础管理有成效

为了更好地为参合农民提供

贵人为成员，统一领导，逐级负责，点面结合，扎实做好参合患者的医疗服务工作。该院设置新农合管理部门——新农合办公室，具体负责新农合工作的实施与管理范围；出台了新农合各项规章制度及工作流程，并将新农合工作纳入医院综合目标管理范围，实行科主任负责制，每周科主任例会上，主管院长进行点评，严格执行新农合政策，为新农合工作提供坚实的保障。

“新农合既是一个政治任务，又是一项民心工程，我院积极落



呼吸重症治疗中心



豫北地区最大的血液净化中心

其“安全、快捷、方便、灵活”的特点，不但可以方便患者就诊，降低患者的现金风险，而且可以优化看病流程，缩短看病时间，减少排队现象。患者持卡就诊可真正实现分时、均匀就诊，不必为等待看病而花掉大量宝贵的时间。

该院把临床路径作为重要工作，严格遵循抗菌药物临床应用指导原则，每季度对抗菌药物使用情况进行通报；新农合办公室工作人员经常深入病房检查，与

问询时间，提高就诊效率；窗口工作人员积极、耐心、细致地向每一位农民宣传、解释相关政策，5名专职管理人员每天下科室，认真解答参合患者提出的各种问题，使他们及时掌握新政策，就诊舒心、住院放心、离院报销省心。同时，该院还设立了患者投诉意见箱，建立了出院患者随访制度，主动征询参合患者的意见和建议，不断提高诊疗服务和管理水平。同时，该院利用多媒体，通过下科室等形式对全体医护人员进行新

该院认真执行各类疾病出入院标准和病案收治标准，不推诿、拒诊参合患者，特别是符合重大疾病补偿条件的参合患者；杜绝



15个国家的驻华大使探访“健康快车”

冒名顶替和挂床住院行为，补助时做到新农合医疗证、身份证和患者“三对照”。

### 优质服务有举措 费用管理见真招

“每一分钱都是救命钱，必须保证农民朋友花得放心和安心。”该院主管新农合办公室的副院长赵杰这样说。该院在病房大楼电子屏幕上，对检查、治疗、药品各个项目的收费标准进行公示，定期对全院收费情况进行检查；各科室均能严格执行上级物价部门规定的收费标准，无私立项目或提高标准收费现象。

该院实行医生为第一责任人的首诊负责制，认真审核参合患者的新农合医疗证、户口本、身份证及病种；新农合办公室工作人员协助临床医师严把参合患者身份及病种审核关，若有疑问，

及时与医生沟通；对参合患者在一览表上进行特殊标识，使参合患者处处感受到新农合政策的温暖。

曾有一位封丘县的22岁的年轻妈妈在当地医院剖宫产后，持续40小时高烧不退，被急救车紧急送到新乡市第一人民医院。该院专家10小时之内组织两次联合会诊，诊断该患者所患疾病为死亡率极高的脓毒血症，遂及时为其打开绿色通道，凌晨两点实施手术。患者家庭一贫如洗，还有一位刚出生几天的早产儿，患者丈夫曾想放弃治疗，该院领导劝慰他说新农合能报销70%，并承诺为其减免多项费用。最终，患者得救，在医护人员精心治疗下康复出院。“我非常感激你们医院，医术高，服务好，还给我们省了很多钱，真是人民的医院啊。”患者及家属连连感谢。

一切以患者为中心。新乡市第一人民医院在践行医院宗旨的道路上，努力提高医疗技术，丰富优质服务内涵，立足便民、为民目的，真正做到让参合农民“少花钱，看好病”，使有限的资金发挥最大的效益，为600万新乡百姓保驾护航。

该院每月对参合患者提供费用清单、诊断证明、出院证、费用发票等资料时，建立了自费项目参合患者知情签字确认制度。新农合办公室工作人员每月将各科参合患者的费用进行统计，及时通知科主任，督促其加强管理，将平均住院日、次均住院费用、人均住院费用、平均住院日费用、次均住院费用增长率等控制在合理范围。

医生按规范要求书写病历，保证清晰、准确、完整。该院每月对全院医疗质量进行检查，规范病历记录，确保治疗与疾病诊断及病程记录相符，促进合理用药，保障医疗安全。据不完全统计，该院2012年共直补参合患者6921人次，实际补偿费用为3050万元，实际补偿率为52%。

该院认真执行各类疾病出入院标准和病案收治标准，不推诿、拒诊参合患者，特别是符合重大疾病补偿条件的参合患者；杜绝

呼吸内科，是全国哮喘联盟成员单位；白内障复明中心携手“健康快车”，在2011年为1062名患者实施了手术，2013年再次为1542名贫困患者实施了白内障复明手术；风湿免疫科位居全国综合医院规模前列，并设有新乡市风湿免疫重点实验室，风湿病病友联谊会已开展15年，患者遍及晋冀鲁豫；乳腺外科及耳鼻喉科技术闻名全省。该院年完成心脏介入手术2000余例，建立了急性心肌梗死救治绿色通道；腹腔镜下治疗胆结石手术已突破7000例，居我省先进行列；在豫北地区率先开展骨髓移植治疗白血病技术，目前是豫北地区唯一可独立开展此项技术的医院；产休一体化病房舒适温馨，深受广大孕妇欢迎；小儿脑瘫治疗技术颇成熟。此外，该院还开展了各种腔镜微创手术、冠状动脉搭桥等各类心脏手术、脑肿瘤切除术、人工肝治疗肝衰竭、介入治疗脑出血、关节置换术等。

新乡市高血压防治中心、新乡市腔镜诊治中心、新乡市120急救中心、新乡市急性中毒救治中

心、新乡市康复中心、新乡市乳腺疾病诊疗中心、新乡市临床检验中心、新乡市耳鼻喉—头颈外科疾病诊疗中心、新乡市睡眠治疗中心、新乡市眩晕治疗中心等均设在该院。

该院设备一流，拥有256层极速CT、1.5T核磁共振、西门子直线加速器、美国GE大型C形臂、美国GE LOGIQ E9四维彩超机、美国GE 6000DR等先进医疗设备500余台（件）。

该院是国家海事局海事船体检测河南省唯一的定点医疗机构、河南省医院感染管理质量监控分中心、新乡市职业病体检定点医院、新乡市全科医师培训基地、新乡市全科医师转岗培训基地、新乡市野法医学临床司法鉴定所、新乡市残疾人鉴定中心，还是新乡市交通事故死亡事故、新乡市社会医疗保险、新型农村合作医疗、郑州铁路局医保定点医院。

该院倡导“以人为本、立信百年”的服务理念，努力打造科技、人文、绿色医疗环境，为患者提供安全、高效、便捷、温馨、优质的医疗服务。

## 新乡市第一人民医院概况

新乡市第一人民医院创建于1936年，是新乡市历史最悠久、底蕴厚重，集医疗、预防、科研、教学、急救、健康体检和社区卫生服务为一体的大型现代化综合性三级医院。该院开放床位1217张，现有职工1700余名，其中正副主任医师185人、新乡市拔尖人才30人、硕士研究生导师6人。

国家有突出贡献专家、国务院特殊津贴获得者、全国劳动模范、全国优秀科技工作者、河南省管优秀专家、河南省优秀医生、河南省心胸外科专业委员会委员、新乡市十大杰出人物、新乡市医学会副会长、新乡市心胸外科专业委员会主任委员、主任医师、硕士研究生导师朱继先教授担任院长。

该院首席专家济济一堂，拥有王爱华、魏崇一、翟成凯、魏琴4位新乡市名医。

该院技术力量雄厚，专科特色突出。该院肾脏内科为河南省特色专科，内设豫北地区最大的血液净化中心，年透析患者2.8万人次；新乡市呼吸重症治疗中心设在该院

呼吸内科，是全国哮喘联盟成员单位；白内障复明中心携手“健康快车”，在2011年为1062名患者实施了手术，2013年再次为1542名贫困患者实施了白内障复明手术；风湿免疫科位居全国综合医院规模前列，并设有新乡市风湿免疫重点实验室，风湿病病友联谊会已开展15年，患者遍及晋冀鲁豫；乳腺外科及耳鼻喉科技术闻名全省。该院年完成心脏介入手术2000余例，建立了急性心肌梗死救治绿色通道；腹腔镜下治疗胆结石手术已突破7000例，居我省先进行列；在豫北地区率先开展骨髓移植治疗白血病技术，目前是豫北地区唯一可独立开展此项技术的医院；产休一体化病房舒适温馨，深受广大孕妇欢迎；小儿脑瘫治疗技术颇成熟。此外，该院还开展了各种腔镜微创手术、冠状动脉搭桥等各类心脏手术、脑肿瘤切除术、人工肝治疗肝衰竭、介入治疗脑出血、关节置换术等。

新乡市高血压防治中心、新乡市腔镜诊治中心、新乡市120急救中心、新乡市急性中毒救治中

心、新乡市康复中心、新乡市乳腺疾病诊疗中心、新乡市临床检验中心、新乡市耳鼻喉—头颈外科疾病诊疗中心、新乡市睡眠治疗中心、新乡市眩晕治疗中心等均设在该院。

该院设备一流，拥有256层极速CT、1.5T核磁共振、西门子直线加速器、美国GE大型C形臂、美国GE LOGIQ E9四维彩超机、美国GE 6000DR等先进医疗设备500余台（件）。

该院是国家海事局海事船体检测河南省唯一的定点医疗机构、河南省医院感染管理质量监控分中心、新乡市职业病体检定点医院、新乡市全科医师培训基地、新乡市全科医师转岗培训基地、新乡市野法医学临床司法鉴定所、新乡市残疾人鉴定中心，还是新乡市交通事故死亡事故、新乡市社会医疗保险、新型农村合作医疗、郑州铁路局医保定点医院。

该院倡导“以人为本、立信百年”的服务理念，努力打造科技、人文、绿色医疗环境，为患者提供安全、高效、便捷、温馨、优质的医疗服务。

该院新区规划图

