



群众感谢



文明使者



政策宣传栏



报销窗口

携手彰显  
惠民本色

# 打造便民“直通车” 撑起惠民“健康伞”

## ——长葛市人民医院新农合工作纪实

本报记者 王正勋 通讯员 李磊 杨宗旭 文/图



长葛市人民医院院长张建超

医护人员新农合政策知晓率达100%；

新农合专职工作人员由当初的5人增加到现在的16人；

每天平均为140人办理新农合报销手续；

无数人不厌其烦地向乡亲们解释新农合的相关政策；

截至2012年年底，共补助参合患者89932人次，补助费用超过1.27亿元；

在这里，有着数不清的感人故事；

……

多年来，长葛市人民医院以精益求精的技术、周到细致的服务、完善的管理制度，为长葛市70多万人民群众筑起了一道健康堤坝。自2003年被确定为长葛市新农合定点医院以来，该院更是以让参合农民得到最大实惠为目的，认真落实新农合相关政策，自觉履行服务协议，规范管理，搭建服务平台，狠抓工作落实，大力推进新农合即时结报工作，为参合农民提供优质、高效、便捷的诊疗服务，取得了良好的社会效益。

“为参合农民服务好，让惠民政策不折不扣地实施，竭尽全力让患者就医更方便，想方设法让患者更满意，是我们全体医务人员的责任和心声。”该院院长张建超说。

### 调兵遣将 强化软硬件配置

“我们医院领导对新农合报销工作非常重视。我们医院成为长葛市新农合定点医院后，

马上成立了新农合管理办公室，同时从各个科室调来懂财务、精医疗、通护理的专业技术人员以增强新农合管理办公室的力量。”长葛市人民医院新农合管理办公室副主任郭涛对记者说。此外，该院还在第一时间为新农合管理办公室配备了电脑、复印机、打印机等，确保了新农合报销工作的正常、有序、及时开展。

10年来，新农合报销工作一直是该院关注的重点。“每周的中层干部会议上，新农合报销工作都是领导关注的重点，我们办公室提出的问题，领导都非常重视，而且多年来一贯如此。”郭涛说。

新农合的相关政策和文件比较多，新东西也多，需要不间断地学习才能够第一时间掌握信息，从而更好地为群众服务。为此，该院新农合管理办公室建立了一整套完善的学习制度。“我们经常组织工作人员学习相关政策和文件，然后第一时间告知各科室的医务人员。”新农合管理办公室工作人员楚朝辉这样告诉记者。该院新农合管理办公室以及各科室工作人员分批进行质量监督和培训，新农合政策知晓率长期保持在100%。该院还对各科室新农合工作质量进行考评，考评结果计入年终总评。可以说，该院的每一位医务人员都是新农合政策的合格宣传员。

### 优化流程 全方位方便患者

把“医德第一、质量第一、社会效益第一、人性化服务”作为办院宗旨，把优质服务和管理和良好的医德医风作为医院文化建设的重点，是长葛市人民医院多年来坚持的理念。为了更好地践行这一理念，该院采取了多项措施优化服务流程。

该院在门诊大厅设置了导医台，为患者解答关于新农合政策的疑问，并为患者就医提供指导，同时设置了新农合政策宣传栏，在醒目位置张贴新农合就诊、住院流程图及报销政策，对新农合基金运行情况及直补账目进行公示，提高了透明度，开设了投诉电话，设立了投诉意见箱，接受群众监督。为了让住院患者了解新农合补助的程序，该院为每一位住院患者都发放了《新型农村合作

医疗入院补助须知》，将新农合补偿的相关流程详细地告知患者。该院还要求，新农合工作人员及相关科室的业务人员对入院患者进行健康宣教时，要将新农合补偿报销的相关政策再次告知患者及家属，如有患者在报销过程中反映医务人员没有对其进行告知，即对相关人员进行处罚。

为了更好地方便群众就医，该院还开展了预约诊疗服务，通过预约挂号，进一步简化了急诊和入院服务流程，提供了方便快捷的检查结果查询等服务，让人民群众看病更方便。

### 从严监管 三级督查保安全

“新农合基金的每一分钱都是老百姓的救命钱，要保证每一分钱切实花在参合群众身上，钱要用在刀刃上。”张建超多次对新农合管理办公室的工作人员这样强调。为了保证新农合资金切实用在参合群众身上，长葛市人民医院从2003年起就建立了新农合质量监督三级管理模式。

所谓新农合质量三级管理模式，即乡村医生、主管医生、新农合管理办公室工作人员共同监管的模式。每一位报销者必须有乡村医生开具的证明，住院之后，主管医生核实患者的身份证等资料，确认无误后对患者的基本情况信息进行登记。随后，新农合管理办公室工作人员深入病房，再次核查患者的身份信息、病种情况，同时对患者及家属进行新农合政策和报销流程方面的宣教。郭涛告诉记者：“每天我们深入病房核实患者信息的时候，也是我们宣传新农合政策的好时机，这时患者会对相关内容进行详细询问，我们的宣教效果往往比较好，这在一定程度上和谐了医患关系。”

多年来，新农合质量三级管理模式有效遏止了套取新农合资金的现象，确保了新农合的每一分钱都花在参合群众最需要的地方。”该院主管新农合工作的副院长马凤玲说。

### 严控费用 保障患者权益

为了更好地保障患者权益，长葛市人民医院先后出台了《临

床路径实施方案》《抗菌药物的临床应用分级授权制度》《抗菌药物的临床应用规范》《基本药物应用及目录外用标准》等。该院积极推进新农合付费制度改革，提高医疗质量，降低患者医疗费用，节约了新农合资金；开展一站式即时结报服务，即时结报率达100%，基本药物使用比例为100%，参合患者实际住院补偿比例在全市医院名列前茅，参合患者次均费用增长率小于8%，符合国家要求。

为了规范目录外用药和诊疗项目，该院给各科室配备《河南省新型农村合作医疗报销基本药物目录》和《河南省新型农村合作医疗基本诊疗项目和医疗服务设施范围目录》，在保证救治效果的前提下，严格控制参合患者自费药品和检查项目的使用。该院针对各临床科室业务特点制定了严格的药占比，要求能用国产药就不用进口药、能用低价药就不用高价药、能用低值耗材就不用高值耗材、能用普通设备检查就不用高档设备检查，切实做到合理检查、合理收费、合理用药、合理治疗。对于病情确定需要应用自费药物者，科室人员必须征得患者或家属的同意，并签署《非补助药品告知书》。通过严格管理，该院药占比控制在39%以下。

几年来，该院狠抓医疗质量管理，规范诊疗行为，每月召开一次医疗质量点评会，定期举行全院病历点评及死亡病例讨论，坚持四级医疗值班制度等措施。该院还严格落实《河南省医疗护理核心制度》《病历书写基本规范》《手术安全核对制度》和《河南省病历书写基本规范实施细则》，规范病历书写和手术安全核对工作。通过不懈努力，该院医疗技术水平不断提高，保障了医疗质量和医疗安全。

### 送钱上门 将细节做到贴心

“谢谢，真的谢谢你们，给你们添麻烦了，真没想到现在医院服务这么好，直接将补助的钱送到了家里面。”家住楚寨村的楚先生感慨道。楚先生的父亲今年8月27日突发脑梗死被紧急送到长葛市人民医院抢救。经过该院



团结奋进的领导班子

医务人员的细心治疗和精心照顾，楚先生的父亲于9月10日顺利出院，但由于楚先生工作比较忙，一直没有时间去领取新农合报销款。该院新农合管理办公室的工作人员在多次联系无果之后，来到了楚先生家中，将新农合报销的2590元送到了他手中。“送钱上门，是我们多年来都有的服务。我们坚持为那些确实有困难不能前来领取的人送钱上门。”郭涛笑着说。

据了解，送钱上门的服务在该院由来已久，不久前新农合管理办公室的工作人员还驱车十多千米为后河镇的李先生送去了30元钱。“这个应该属于我们工作上的‘失误’，因为政策的调整，李先生患病的病种报销金额有了些许变化，我们的工作人员对账之后发现少补了30元，我们立即派人上门把少补的钱送到李先生家中，同时就工作中的‘失误’向他道歉，并取得了他的谅解。”郭涛对记者说。

“新农合的每一分钱都是老百姓的救命钱，必须认真对待。”马凤玲经常这样叮嘱新农合管理办公室工作人员。送钱上门仅仅是该院开展优质服务中的微小一幕。从文明用语到科室布局，从关心患者及其家属的心理状况到

80%以上的回访率，该院在服务中将每一个细节都竭力做到贴心。

### 高尚医德 担起守护一方的责任

大力弘扬高尚医德，义无反顾地担起守护一方健康的职责，这是长葛市人民医院多年以来不变的信念。在开展“三好一满意”活动及“医院管理年”活动中，该院开展了构筑医魂大讨论，围绕医疗职业道德教育进行了深入讨论，同时制定了医德医风考评制度的实施办法和监管措施，深化了长效的制度建设。

“对患者负责”在该院的新农合管理办公室有着很好的体现。“我们每天都会对账，以确保每一天的每一分钱都花得准确无误。这就造成了我们几乎每天都要加班，中午1点吃午饭是常事，晚上9点下班也不稀罕。”楚朝辉说，“许多前来办理补助的人是周边村子里的人，来一趟不容易。老百姓来了，我们就要为他们提供最优质的服务，哪怕我们饿着肚子，也得先给他们把手续办好。”

“真的非常感谢你们，没有你们的努力，我家的情况恐怕会更加困难，谢谢你们。”长葛市的刘争伟日前在该院新农合管理办公室感动地说。原来前些日子刘争伟因为颅内出血住院，该院医生为其用了“颅内固定钉”等材料，整个治疗花费了将近1万元。“当时他来报销的时候，我们的电脑上并没有他所使用材料报销的内容，对此我们建议他暂缓报销，我们的工作向市新农合管理办公室进行汇报申请，申请通过后，他能够比以前多报4000多元。”郭涛说。

多年来，该院充分发挥“城乡医院对口支援”和“城市医师支援农村卫生工程”的优势，鼓励、支持上级医院医务人员到基层医疗卫生机构开展执业活动，同时多次对基层医生进行培训，履行了守护一方的责任。

信任，不需要言语修饰，年住院患者3.2万人次就是老百姓信任的最好体现；感动不需要表演，那一面面锦旗就是患者感动的真实见证。付出真情，收获感动，付出汗水，收获信任。张建超说：“我们将一如既往地患者的利益放在首位，忠实履职，虔诚服务，为长葛市70万人民群众的健康保驾护航。”



补助送到家



优质护理服务



下基层义诊



礼仪比赛

