



# 服务参合农民 我们唯善是举

## ——洛阳市第二中医院新农合工作剪影

本报记者 刘永胜 通讯员 韩晓冰 常征 王利萍 文/图

洛阳市第二中医院的前身是始建于1978年的河南省中医院，1986年行政区划调整时改为现名。该院现在是豫西地区规模较大的集医疗、教学、科研、康复、预防保健为一体的综合性三级甲等中医院，是河南中医药大学教学医院。该院先后荣获“全国百姓放心示范医院”“廉医、诚信、为民医院”“洛阳市红十字会大病救助定点医院”等荣誉。

自2006年7月新农合工作在该院启动以来，洛阳市第二中医院便以“为民、利民、便民”为服务理念，努力打造“服务第一、管理第一、质量第一、患者第一”的良好氛围，赢得了广大群众的信赖。在2009年、2010年，该院被评为洛阳市新农合控制次均费用先进单位；2011年，该院被评为洛阳市定点医疗服务先进单位；2012年，该院被评为洛阳市新农合定点医院医疗服务先进单位。

“新农合惠民互助共济，我们务必唯善是举！”洛阳市第二中医院院长张善举说，新农合就像一个强有力的“铁三角”，将政府、社会、个人三方的力量紧密地联系在一起，构建起社会互助共济的医疗保障体系，撑起了一把保护群众健康的保护伞，给亿万群众的健康带来了实惠，促进了千万家庭的幸福和整个社会的和谐。

“对我们来讲，将新农合作为一项暖心工程，扑下身予作贡献，凡‘为民、利民、便民’之举，我们一定要唯善是举。这最能体现洛阳市第二中医院‘仁术和、大医精诚’的核心价值观！”张善举说。

### 完善制度管理 强化政策宣传

2006年，该院被洛阳市确定为第二批新农合试点单位。新农合工作启动以来，该院成立了以院长为组长、业务院长为主管的新农合工作领导小组。同时，该院专门设立新农合办公室、困难群众直补办公室，负责新农合日常工作。在政策宣传执行与业务培训、医疗、信息质量管理、药品、价格调控、服务等方面做了大量工作，形成了“统一领导、逐级落实、全面覆盖”的新农合工作新格局。

完善制度，强化分工，明确职责。该院不断加大新农合监管力度，实行科主任负责制，科主任签订诚信服务承诺书，新农合办公室每周定期组织查房，监督制度落实。为了加强医务人员对新农合相关知识的了解和认识，该院采取多种形式加强新农合政策的培训，人手一册《医疗保险、新农合定点医院服务常识》；利用晨会组织各科主任传达落实新农合政策；将每季度全员学习培训、达标考核纳入常态化工作，切实将新农合政策落实到工作中，确保了人人熟知政策、高效程序运转，保证了事事有规可循、件件有据可查。为了更好地服务参合患者，提供优质服务，该院专门在住院部一楼大厅设置了新农合直补绿色通道，制作新农合报销流程与注意事项，简化了报销程序，提高了工作效率。

该院加大宣传力度，普及新农合政策，让广大农民“平价看

病、敢于看病”。该院在门诊楼等多个人群聚集地设置宣传栏、公示栏、出入院流程图和流程图等服务标识，积极推行“先看病、后付费”工作，方便群众就医就诊。该院严格培训新农合窗口服务人员，确保他们熟知新农合政策，为群众答疑解惑、积极宣传，提供优质服务。为新农合工作搭建良好的医患沟通平台。今年2月，该院获准成为新农合重大疾病救治定点医院，增加了重大疾病报销范围，扩大了群众受益面。

该院还不定期深入各县、乡村、社区、养老院、义务健康体检，积极为基层群众讲解和传达新农合利民之处，使暖心工程吹遍千家万户，让百姓得到实惠。

### 加大监管力度 切实兑现承诺

“农民的每一分钱都是血汗钱，都来之不易。在给他们医治的过程中，我们要将每一分钱都用在刀刃上，履行我们的职责，兑现我们的承诺！”洛阳市第二中医院主管新农合工作的副院长李瑞垣经常对职工们这样说。

记者在该院看到，门诊大厅设置了常用药物收费标准、主要收费项目公示栏。该院制订了《控制新农合次均住院费用和自费药品比例管理办法的通知》，与科主任签订诚信服务承诺书和新农合费用控制目标管理责任书，为各临床各科制订次均住院费用、控制标准等，加大管理力度。李瑞垣说，农合办工作人员

### 医院简介

洛阳市第二中医院的前身是河南省中医院，位于涧西区九都西路，始建于1978年，1986年行政区划调整时改为现名。该院业务科室设门诊部、住院部、预防保健部、康复部等，是豫西地区规模较大的集医疗、教学、科研、康复、预防保健为一体的综合性三级甲等中医院，全国百姓放心示范医院。

该院拥有国家级重点专科1个，市级重点专科4个，市级特色专科1个，编制床位700张，高级职称42人，中级职称81人，设有

内科、外科、肛肠科、骨伤科、妇产科等专科，共设有9个病区及急诊科、手术室等。其中，脑病专科为国家级重点专科，肾病专科、肛肠病专科是洛阳市中医重点专科，皮肤科为市级特色专科；建有全国名老中医学术研究室，河南省名中医工作室，中西医结合脑病研究所，中西医结合肛肠病研究所，中西医结合肾病研究所，建有先进的中药制剂室，生产50余种院内制剂。质量最好、品种最全、炮制最正宗、价格最优的700多种中药饮片是治疗、保健的重要保证。

该院积极引进现代化诊疗设备，拥有美国GE原装进口小室

石CT机，核磁共振成像系统，日大型X光机，CR、DR，进口四维彩超机，日产电子胃肠镜，高强度超声聚焦肿瘤治疗机，迈瑞全自动生化分析仪、高分辨免疫分析仪、血流变检测仪、全自动细菌鉴定/药敏分析系统，多功能心电图工作站、HOTELI工作站、呼吸机、微波碎石机、腹腔镜、麻醉机及血

液透析机等上百台(件)现代化医疗设备。国内医堂内，名医荟萃；看中医，到国医堂。“第二中医院，洛阳国医堂，天天有名医，假日不休息”，是患者寻求名医的直通车。

洛阳市第二中医院坚持“佑护中华五千年，健康人类每一天”的

办院宗旨，牢固树立“仁术和、大医精诚”的核心价值观，以良好的服务质量、高超的医疗技术、严格的管理制度竭诚为广大患者提供优质的医疗服务。

目前，洛阳市第二中医院新建综合病房楼内，外墙粉刷已经完成，即将进行内部装修，预计2014年第一季度投入使用。该综合病房楼设计为地下1层，地上20层，总建筑面积36619.4平方米，开放床位550张。总投资1.4亿元。届时，洛阳市第二中医院的床位总数将达到850张。

咨询电话：  
(0379)64313645  
(0379)64792150



深入乡镇开展义诊活动



中医药传承拜师仪式

每周定期下乡督导，对新农合患者，尤其是困难农民患者用自费药、自费诊疗项目严加管理，及时回答科主任提出的问题，要求各临床科室医生及时认定新农合患者，并及时上报意外确认单，杜绝挂床住院、乱检查、乱用药、乱收费等行为，严格按照新农合有关规定执行。该院要求所有临床医生严格按照规定用药，做到优质服务、合理诊疗、合理收费；严格执行物价部门制定的收费项目和收费标准，实行一日清单制度，对目录外药品和报销范围外诊疗项目、特殊检查单等履行告知签字手续，做到合理用药治疗，使新农合患者自费比例降至最低，提高补偿比例。出院带药按照规定剂量执行，及时为符合转诊、转院条件的患者办理转诊、转院手续，为异地就医的参合人员提供服务。

洛阳市第二中医院要求，窗口工作人员对患者要自觉做到“四多四少”，(多一分微笑、少一点冷淡；多一分耐心、少一点急躁；多一分解释、少一点抱怨；多一分关爱、少一点冷漠)。该院在门诊设置新农合患者意见箱，公布新农合服务电话，及时吸收、采纳患者提出的意见，对新农合患者反映的问题认真调查处理和及时反馈，做到百问不厌、有问必答。该院为新农合患者、困难住院患者着想，每人每天补助5元免费营养餐费；每月征求医务人员意见，对医务人员提出的问题及时予以解答，不明白的及时询问上级主管部门。各科室紧紧围绕“宣传、管理、服务、绩效”的模式，把维护参合群众利益、构建和谐医患关系放在首位，并努力打造“服务第一、管理第一、质量第一、患者第一”的工作氛围，使患者更满意。

“仁术和、大医精诚”。为

了给参合农民提供更加优质的服务，2012年8月，该院完成了洛阳市更新医院信息管理系统的全部工作，全面实行了电子病历管理；完善即时结账系统；该院新农合办公室配备多台电脑，顺利实现了医院信息管理系统与新农合信息系统的对接；对当月出院患者补偿资料、相关统计报表及时上报，保证上报资料的准确、真实、完整、无误。这维护了参合患者就医、报销信息的安全性，并定期维护信息管理系统，做好数据安全备份工作。

洛阳市第二中医院要求，窗口工作人员对患者要自觉做到“四多四少”，(多一分微笑、少一点冷淡；多一分耐心、少一点急躁；多一分解释、少一点抱怨；多一分关爱、少一点冷漠)。该院在门诊设置新农合患者意见箱，公布新农合服务电话，及时吸收、采纳患者提出的意见，对新农合患者反映的问题认真调查处理和及时反馈，做到百问不厌、有问必答。该院为新农合患者、困难住院患者着想，每人每天补助5元免费营养餐费；每月征求医务人员意见，对医务人员提出的问题及时予以解答，不明白的及时询问上级主管部门。各科室紧紧围绕“宣传、管理、服务、绩效”的模式，把维护参合群众利益、构建和谐医患关系放在首位，并努力打造“服务第一、管理第一、质量第一、患者第一”的工作氛围，使患者更满意。

“送人玫瑰，手留余香”。记者

了解到，为了进一步完善患者服务内容，打造一流服务，该院还重新装修门诊大楼，扩建门诊中药房，新建中药房候药大厅，改善就医环境，优化就医取药流程；积极推行网上预约挂号服务；在门诊导医台设置雷锋先锋岗，增设服务窗口；开通患者就诊绿色通道，开展“一站式服务”，改进服务流程，减少患者排队等候时间；实行全年无假日医院，提供门诊用药咨询、病区24小时热水供应等一系列便民措施。

### 贯彻暖心工程 服务见微知著

2012年1月16日，洛阳市第二中医院农合办接到了从洛龙区古城乡民政局打来的电话，说古城乡养老院有一位孤寡老人王社敏患了急性脑梗死，急需抢救。

求助电话就是命令，农合办工作人员立即驱车去接该患者。到医院后，患者昏迷不醒，生命体征不稳定，须持续心电监测、持续吸氧。治疗后期，患者又合并肺部感染、呼吸衰竭、心力衰竭等多脏器功能衰竭，应用无创呼吸机辅助通气治疗、病情重、病程长，因无陪护人员，吃、喝、拉、撒都需要护士帮忙整理。正值春节期间，该院护士无偿承担起这位患者的全面护理工作，并主动加班，无怨无悔。该患者在救治中因病情逐渐加重，于2012年3月21日多脏器功能衰竭，积极抢救无效死亡，总住院

4663724.44元，实际补偿费用2655122元，补偿率达到56.93%。今年上半年，所有出院患者都及时得到了直补，无错补、漏补现象。新农合患者告知签字率达到100%。每月问卷调查显示，患者满意度达到98.9%以上。

张善举说：“新农合是全国上下弘扬主旋律、传递正能量的举措。今后，我们医院要在贯彻落实这一惠民政策的道路上，努力提高医疗技术，完善为民服务内涵，立足于惠民、便民、见微知著，把利民之事做好、做实，为人民群众的生命健康保驾护航！”



中医特色“三伏贴”



百姓寻求名医的直通车——洛阳国医堂



全新功能型128层小宝石CT机



洛阳市第二中医院门诊楼



中药房候药大厅



庆祝“5·12”护士节座谈会



即将投用的新建综合病房楼(效果图)

