

创新服务理念 强化监督管理 增强服务能力

——来自漯河医专二附院创建河南省参合农民最满意医疗机构的报道

本报记者 王明杰 通讯员 张艳丽 刘宝霞 赵志勇 李勇军 文/图



在中原腹地沙澧河畔，有着这样一个洁白宁静的医疗场所，这里的医护人员心地纯洁、品行端庄、一心为民、倾情服务。他们每天的工作，看似平常却彰显医者仁心。

亲临一线做好医疗服务，感受波澜壮阔的岁月，医务人员正用一种无私奉献、大爱无疆的精神铸就卫生事业的辉煌。

他们是一个爱心集体、奉献团队。他们在创新服务理念、提升服务能力中，谱写着一曲曲新农合的最强音，演绎着参合农民最满意的精彩乐章。

当地老百姓说，用面貌巨变、日新月异来形容他们的变化一点儿都不为过。他们在老百姓心中有一个共同的名字：漯河医学高等专科学校第二附属医院（简称漯河医专二附院）。

2003年，该院被确定为第一批新农合定点医院。10年来，该院一直担负着全市新农合住院患者的直补工作。

弹指10年间，该院认真执行新农合的有关政策及规定，树立以人为本的服务理念，逐步完善工作制度，严格监督管理，规范操作程序，多次受到省、市卫生主管部门的表彰。多项工作经验在全省推广，许多外地医疗机构慕名前来参观学习。

一种创新型之路，彰显医院领导者的管理方法和卓越风范。

步入中原绿城、繁花似锦的漯河市，人们津津乐道的便是漯河医专二附院。这家集医疗、教学、科研、康复于一体的三级综合医院，曾先后获得“全国百姓放心示范医院”“省级文明单位”“河南省十佳魅力医院”等100多项荣誉；开设20多个临床科室，其中骨科是河南省医学临床特色专科、市级重点专科。

10年来，该院领导班子的管理决策让全体员工和参合农民感受到的方便、家的舒适和家的温馨。

10年来，一项项新举措的实施，让参合农民得到了实惠。“坚持以人为本，真心实意、尽心竭力服务参合农民，着力提高服务质量，优化服务环境，把群众要办的事当成‘上帝’的事，把群众要办的事当成头等大事办，牢固树立‘群众至上’的服务理念，创造一切条件让参合农民满意，这是我们的不懈追求和目标！”该院院长张云飞坚定地说。

创新主体 优质服务 便民利民

在漯河医专二附院，记者看到患者的满意写在脸上。“一张笑脸对人，一条凳子让座，一句好话沟通，一杯热茶暖心……把群众要办的事当成自己的事办，把参合农民当成‘上帝’，他们的唯一追求就是一切为了群众、方便患者。”提起该院，临颖县的参合农民李女士赞不绝口。

“以患者为中心，开展优质高效的医疗服务是我院多年来坚持不懈的服务宗旨。院领导班子提出‘一切为了患者、为了患者的一切’的口号，打造新时期医院的优质服务品牌。”张云飞对记者说。

该院不断加强医德医风教育，强化对职工的监督和约束机制，积极开展便民、惠民活动，把每月15日定为惠民日，每年为贫困患者减免医疗费用数十万元。

“不需要华丽的词藻，不需要绮丽的语言，就说说我们的主要做法吧！”张云飞说。为了贴心服务参合农民、方便患者就医，该院设立了咨询台，并配备复印机、电话、老花镜、推车、轮椅、茶水等设施，还为患者提供咨询服务，方便患者办理补助手续。

围绕“向窗口要服务”这一中心

工作，该院领导明确新农合窗口服务准则——以人为本、微笑服务、用心倾听、认真解答，不以任何理由与患者争执。

提倡窗口服务“三个一”（一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯开水

人员的医疗服务非常赞赏。杨女士的丈夫张先生患有腰椎间盘突出症，常年服药，刚开始自己购买止痛药。后来，患者的病情加重，出现了大小便困难，才住院进行手术治疗，共花费了7659.50元。由于他参加了

传输的技术支持，医院信息系统（HIS）与新农合信息系统的无缝对接、日常管理与维护及各种相关报表数据的采集、上传等。该院结合实际，建立健全了一系列规章制度，为新农合的顺利开展提供了有

谈；约谈的科室要就本科存在的问题向医院说明原因，找出存在的不足，制定切实可行的整改措施，将科室控费情况作为年终评奖的重要依据。

同时，该院农合办每月对新农合运行情况进行检查、监督与指导，抽查住院病历，查看对参合患者有没有做到身份确认、特殊检查、用药、治疗有没有告知等；每月对补偿情况进行汇总、分析，随时掌握每月的人均费用、目录外药品及目录外诊疗比例，以确定次月的工作重点；每半年通过《院内信息》，把新农合运行情况、存在的问题，及医务人员需要注意的事项进行通报，对存在的问题要求及时整改。该院规范医疗服务行为，减轻患者的经济负担，要求把主管医生核查参合患者身份作为第一责任人，农合办每周下科室抽查核对患者，并实行责任追究制。对在检查中存在挂床住院、冒名顶替者一经查实，除了不给患者补助外，还对管床医生等相关责任人进行处罚。由于核查严谨细致，农合办每年均查出不符合补偿的患者10多人次，避免了新农合基金流失。除此之外，该院还严把外伤患者补助关，防止有人冒领新农合基金。对外伤患者，该院要求管床医生仔细询问外伤史并如实记录，农合办认真查看患者，翻阅病历，并与所在科室医务人员交流，调查外伤原因，符合补助条件才给予补助。



团结进取、坚强有力的领导班子

新农合，按照国家相关政策，扣除自费项目后，新农合报销2700元，年底二次补偿500元。张先生高兴地说：“一年只交60块钱，看病就报销了3000多块钱，有了困难才知道新农合好！事到临头也有佛脚可以抱。我明年还要参加新农合，有了病还要到漯河医学高等专科学校第二附属医院看！”

加强领导 明确职责 重在落实

“建立和完善新农合制度是党中央、国务院为增强农民抵御大病风险能力、保护农民身体健康、促进农村经济和社会稳定而作出的重大决策。我们务必落实好政策，服务好参合农民，让群众乐在心中、喜上眉梢、满意在医院。”张云飞说。

近年来，漯河医专二附院的领导班子高度重视新农合工作，明确1名副院长专门负责该项工作，抽调业务能力突出、责任心强的人员成立新农合办公室，对参合农民入院到出院的各个流程细节明确分工，强化职责，把新农合工作纳入该院管理目标范围进行严格考核。该院农合办牵头负责即时结报工作，制定就医补偿流程和规章制度，对全院服务行为进行监管，开展政策培训，加强科室之间协调等工作；临床科室负责参合人员的身份甄别、医疗服务及政策宣讲等；财务部门负责参合人员的费用补偿、垫付补偿款的申请与结算等；信息部门负责就医补偿信息在线

力保障。

降低费用 提高补助 强化监管

漯河医专二附院在强化监管方面有多亮点。近两年对该院来说是极不平凡的，特别是在实行总额控制后，该院面临的压力较大。为了使患者看得起病、花少钱看好病，院领导班子多次召开专题会议，成立了以张云飞为组长的控费领导小组，结合该院实际出台《合作医疗总额控制的暂行办法》，对各科的药品比、住院次均费用等进行明确的规定，超出规定者将给予处罚。在加强自我管理的同时，该院对指征明显、诊断明确、技术成熟、诊疗流程和效果可控性强的常见病、多发病建立临床路径，积极开展按病种付费工作，加强合理用药和抗菌药物的监督管理，严格执行“双十”制度，坚持抗菌药物分级管理，健全基本药物使用管理机制，规范医疗行为，促进适宜技术、适宜设备和基本药物的临床运用。

为了加强监管，该院建立了定期通报制度和约谈制度、三级查房制度、双十制度等，加强对新农合医疗支出及报销费用的监管；农合办每月对各科的新农合运行情况进行通报，每季度调取各科出院患者住院费用前3名的病历，组织专家进行检查、分析、讲评，对存在问题较多的管床医师通报批评，同时按照该院相关规定进行处罚，对存在问题较多的科主任、护士长进行约

公开透明 接受监督 硕果累累

10年来，漯河市的新农合住院患者对漯河医专二附院的医疗服务满意度均在98%以上，优质的服务赢得的是民心。

近年来，该院每月对新农合补助情况进行公示，接受社会监督；设立了患者投诉电话、意见箱，定期召开参合患者座谈会；同时深入病房，发放调查表，针对参合患者不方便、不放心、不满意的问题征求意见；对提出的问题归纳汇总，反映到有关部门及科室进行协调解决。对出院患者进行电话回访，倾听参合患者的心声，接受参合患者的意见和建议，发现问题及时解决，不断完善新农合工作。

一分耕耘，一分收获。该院近年来新农合工作扎实、认真、严谨、求实，各项制度落实到位，未出现违规违纪行为，多次获得漯河市先进集体荣誉。该院新农合办主任张艳丽连续多年被评为漯河市新农合工作先进个人，获河南省新农合先进个人等荣誉称号。

等闲识得东风面，万紫千红总是春。漯河医专二附院把党的政策和关怀送到了参合农民心中，谱写着一曲情真意切的医疗服务颂歌，展示了白衣天使们忠诚履职、鞠躬尽瘁的敬业精神和时代风采！他们正一路高歌，阔步前行！

精彩掠影



农合办工作人员定期汇报工作



党员服务队开展医疗服务送真情活动



该院把大额新农合补助款送到患者家中，受到参合农民的好评。



该院先进的新农合管理经验，吸引了兄弟医院前来参观学习。



农合办工作人员到床头核对参合患者的身份，做到贴心服务无差错、优质服务赢民心。



漯河医专二附院

