



新院区效果图

# 惠民永无休止符

## ——禹州市人民医院新农合工作纪实

本报记者 王正勋 通讯员 张玺 朱浩磊



温馨服务



为贫困患者捐款



优质护理



新农合政策宣传长廊



优美院景

“我因冠心病已住院治疗了4次，花了两万多元，新农合给报销1万多元，大大减轻了俺家的负担，真是帮了俺的大忙！”近日，在禹州市人民医院办完出院手续，并随即报销后领到新型农村合作医疗制度（以下简称新农合）补助的浅井乡马沟村村民党爱民高兴地说。

新农合是一项代表最广大农民利益的“民心工程”和“德政工程”，从根本上缓解了农民看病难、看大病更难以及因病致贫、因病返贫的问题。作为新农合定点医院，多年来，禹州市人民医院加强组织领导，强化内部管理，坚持“以人为本、患者至上”的理念，树立全心全意为参合农民服务的思想，为广大参合农民提供了安心、放心、舒心的就医环境，受到了广泛赞誉。

### 完善管理制度 让患者安心看病

2007年，禹州市人民医院被确定为新农合定点医院医疗机构，该院领导高度重视，建立健全了合作医疗管理组织，成立了以院长杨洪波为组长，以工会主席田春霞为副组长，由相关职能科长为成员的新农合工作领导小组。为了更好地落实新农合各项工作，该院还出台新农合工作人员职责、优质服务守则、财务管理、医疗费用监控及奖惩制度、核查登记制度、保外费用事先告知制度、政策培训制度等多项新农合管理制度。

在禹州市人民医院新农合工作会议上，杨洪波强调：“以患者为中心，以质量求生存，以信誉求发展，我们一定要秉持负责任的态度，更好、更有效地为参合农民服务。”杨洪波还为该院的新农合工作制定出了明确的目标，即“四个保证”：保证医疗质量、医疗安全，保证服务内容不减少、服务质量不降低、费用指标不分解，保证新农合资金合理高效使用，保证新农合支付制度改革顺利推进。

禹州市人民医院规定，凡新入院的参合患者，48小时内必须由患者家属持患者身份证、合作医疗证、参合农民住院通知书到该院新农合管理办公室办理网上入院手续。同时，该院要求首诊医生认真核对患者身份，做到“人、证、本”三对照，“病与药”相符，从源头上杜绝冒名顶替及挂床现象。长期以来，该院坚持公示制度，每月30日前将本月已报销结算过的患者费用，分期在该院新农合公示栏张贴公示，并公布监督电话。“我没事的时候喜欢看公示栏，不仅可以知道自己花费的报销情况，也可以了解更多相关知识。不管怎么说，医院的服务很到位，让咱老百姓能安心看病。”一位“老病号”告诉记者。

正是由于建立健全了组织和管理制度，自新农合报销工作开展以来，禹州市人民医院从未发生重大违规、违纪行为，也从未接到过群众举报事件，真正实现了让参合患者安心看病。

### 优化服务流程 让患者放心看病

“我们本着方便参合农民的原则，制作出参合农民就诊及报销流程展板，摆放在病房楼大厅及新农合管理办公室的醒目位置。同时为住院患者免费发放新农合

政策宣传页，并设立了新农合政策咨询台，最大程度方便参合农民就医。”田春霞介绍说。

“这样太方便了，从新农合政策分析、新农合补偿范围、住院补偿规定，到报销流程、转诊管理、其他补助说明，都特别清晰地显示出来，一看就明白。”在病房楼一楼大厅，正在住院治疗的参合患者刘先生高兴地对记者说。

采访时，记者了解到，每星期二，禹州市人民医院新农合管理办公室主任李国彬都会走进科室，与科室里的医护人员一起探讨。“与临床一线医护人员经常沟通，就能更好地掌握参合患者对新农合有关政策的反馈，也能够发现我们工作中的不足，这为今后新农合工作提供了最准确的依据。”李国彬说，“我们每天会派专人到病房区巡视，一方面是对参合患者身份进行再次核实，杜绝冒名顶替及挂床现象；另一方面也能够当面向参合患者讲解新农合的相关政策，解答参合患者的疑问。”

李国彬是禹州市人民医院新农合管理办公室的一名普通工作人员，同时也是李国彬口中的“专门人员”。“虽然我们为新农合政策做了很多宣传工作，但是有些患者因为自身的文化水平有限，弄不懂新农合相关政策，所以我会走进病房，面对面对患者和家属讲解。患者有什么问题也总爱问我，我都会一一回答。”李国彬笑着说，每当这个时候，她就会觉得特别自豪和欣慰，觉得自己的工作是有价值的。能受到患者肯定，就会更有干劲，更想为患者服务好。

禹州市人民医院医护人员认真细心的服务感动了无数参合患者。采访当天，正赶上患者李大娘的务工人员来该院新农合管理办公室的工作人员送锦旗。李大娘在该院治疗期间多次受到新农合管理办公室工作人员的帮助，家属们为表达感谢之情，特别送来了代表他们心意的红色锦旗。“我母亲50多岁了，患尿毒症已经将近4年，每星期都要来医院透析3次。这4年每次透析，只要有时间，新农合管理办公室的工作人员都会到透析室看望她，陪她说说，给我们家属讲新农合政策的新变化、新规定。”李大娘的女儿告诉记者，由于家里条件不好，以前透析一次报销费用低，长期下来真的是难以负担。多亏了该院新农合管理办公室的工作人员，不但给捐款捐物，还向有关部门递交增加报销比例的申请。现在透析一次已经可以报销80%了。非常感谢这里的工作人员，他们为患者真是费心了。

在新农合方面，禹州市人民医院新农合管理办公室的工作人员优化服务流程，转变服务理念，变被动服务为主动服务，用主动和热情感染参合患者，让患者到医院不仅能看病，更能放心看病。

### 惠民利民为本 让患者舒心看病

“一直以来，我们都以惠民利民作为办院理念，一切工作的出发点和落脚点都是为了更好地服务患者、惠及患者。”杨洪波经常这样说。

围绕这种理念，禹州市人民医院提出并实施了一系列惠民举措。2011年4月，该院被河南省卫生厅确定为全省10家县级新农合按病种付费试点医院。该院领导



院长杨洪波



送医下乡

和医护人员积极响应，认真落实，运行两年来，为参合患者节约住院费用350万元，节约新农合资金近191万元，创造了良好的社会效益，为在全省推行新农合按病种付费工作探索了路子，积累了经验。2012年4月，为了响应河南省卫生厅和禹州市卫生局关于新农合总额预付支付制度的相关政策，该院两次召开班子会议研究部署此项工作。重新出台不同的“药占比”指标，由原来的41%控制在34%以下，出台91个常见病种的临床路径。

伴随着系列惠民举措的实施，禹州市人民医院医护人员惠民理念也发生了转变和提升。今年7月，该院外一科收治了两名重度烧伤的患者，由于患者伤情较重，治疗花费较高，而患者家住农村，家庭经济极为贫困，住院费、医药费和生活费成了压在患者和家属头上的一块巨石。了解情况后，该院全体职工为这两名患者捐款近万元。“没想到这里的医生和护士这么好，为我们捐了这么多钱，真是解了我们家的燃眉之急啊！”患者家属对此感动不已。

来自禹州市无梁镇的小静全家提起禹州市人民医院的医护人员，尤其是新农合管理办公室的“小崔”，感激之情无以言表。原来，今年20岁的小静因患白血病曾多次来该院接受治疗。“我经常带着孩子来这里接受治疗，每隔两个星期还要输一次血，治疗花费太高，我们家只有几亩地的收入，能借的亲戚朋友我都

借了，实在是没办法了。”小静的母亲满眼含泪地说，“有一次看完病，我们娘俩连回家的路费都没有了，小崔知道后，自掏腰包给我们母女买了回家的车票。小崔真是个好人啊！”小静母亲口中的“小崔”正是该院新农合管理办公室的工作人员崔燕峰。提起小静母女，崔燕峰唏嘘不已，“小静家实在是困难，咱既然看见了，能帮的就一定要帮，这事儿换成是别人也会这么做的。助人为乐一直以来就是我们医院的优良传统。”据了解，每次小静母女来医院看病，崔燕峰都会买上一些营养品送给小静，有时还会亲自送母女俩到车站。

住院患者人手一份新农合政策宣传单，定期对医务人员进行新农合政策培训，医务人员新农合基本政策知晓率达到100%，医院率先在许昌地区开展出院当天即时报销，新农合工作多次受到省、市媒体报道……风雨数十年，禹州市人民医院始终坚持“基层医院服务基层”的工作思路，把解决患者最直接、最现实的利益问题，作为一切工作的出发点和落脚点，真正做到了为参合农民办实事、办好事。“在医院为患者提供优质服务、提供各种便民利民措施的同时，要让患者得到更多的实惠，要把老百姓看得起病、看得好病作为医院工作的重中之重。为构建‘人民满意、政府放心’医院，实现人民群众的健康梦，我们将继续努力，惠民永无休止符！”杨洪波坚定地说。

