

济世大医润嵩州 新农合德政惠苍生

——嵩县人民医院创建参合农民最满意医院纪实

本报记者 刘永胜 刘云飞 通讯员 李优良 闫庆伟 文/图

嵩县古称嵩州，地处豫西深山区，辖16个乡镇，是国家级特困县。自2006年被确定为新农合定点医院以来，嵩县人民医院年住院参合农民达1.5万余人次。2006年至2012年，该院新农合共核补6万多人次，补助费用达1.1亿元。

“百姓得实惠，医院得发展，政府得民心！”嵩县人民医院院长王春生说，新农合是惠民之桥，是共济之路，是群众健康的保护伞，是社会和谐的加油站。将新农合作为一项暖心工程，以“一流的环境、一流的技术、一流的服务、一流的管理”为父老乡亲提供服务，既是百姓期盼，更是该院职责所在。

健全组织体系 强化内部管理

“农合办的配置与发展是医院便民惠民、加强管理的一个缩影！”据嵩县人民医院党总支书记、副院长牛现敏介绍，2006年之初，农合办只有4名工作人员。随着工作量和业务量的逐年加大，该院将新农合、医保、低保补助、取消补助、出生医学证明办理等业务部门

整合为一个科室，工作人员也由当初的4人增加到13人，并改建了一站式服务大厅，极大方便了患者的出院补偿及各种手续的办理。

据介绍，农合办的13名工作人员中，含财务人员4名，医务人员9名；办公室配备了信息化管理所需的电脑9台、复印机2台、打印机9台等办公设施，医院信息系统(HIS)与新农合系统对接，管理更加严密科学；实行新农合补偿资金网银结算，补偿款直接汇入参合农民邮政银行个人账户。优质、高效、便捷的医疗服务，让老百姓得到实惠，使党和国家的惠民政策惠及于民。

优化服务流程 落实各项政策

据牛现敏介绍，为了更好地为参合农民提供服务，嵩县人民医院要求，全院职工对新农合政策的知晓率必须达到100%。该院专门成立了新农合监管小组，每个科室指定一名医务人员为新农合监管员，负责政策解读和监管工作，确保人人都成为政策宣传员、群

众服务员。

记者在该院看到，门诊一楼大厅设导医台，负责新农合政策咨询、指导患者科学合理分诊；大厅醒目位置，张贴有新农合就诊、住院及报销政策；3块固定的新农合公示专栏上，每个出院患者的费用都一目了然；该院还每月统计印发新农合总额预付科室控费指标完成情况，以规范医疗行为，提高医疗质量，降低医疗费用，成效颇佳。

次，使每个患者费用降低300元~600元。

从严从紧监管 严控医疗费用

既要当好服务员，又要当好把关员。在嵩县人民医院，从患者入院到出院，农合办工作人员不定期对患者的身份信息进行严格审核，杜绝冒名顶替及挂床现象，确保新农合基金的专款专用和运行安全。该院还同时开通了投诉举



该院率先推出“先住院、后付费”新模式，引来省市多家媒体采访



便捷的一站式服务大厅

2012年年底、2013年年初，该院领导班子大胆提出了在全院推行“先住院、后付费”诊疗模式，并将住院结算处搬至二楼与农合办合并，组建“先住院、后付费”一站式服务大厅，减少了出院患者奔波之苦，自然疾病出院结算直补率为100%。截至目前，该院患者已有24325人次享受到“先住院、后付费”诊疗模式带来的好处。

2013年8月底，该院共制定63个按病种付费临床路径，纳入57个病种，纳入按病种付费管理的患者有1523人

报电话，设立了投诉意见箱。2011年以来，该院接受群众举报10余起，且均为新农合不予补偿的冒名顶替，由第三方负责等事件，为新农合基金挽回损失6万余元。

该院明确表示，患者诊疗期间，能用国产药就不用进口药，能用低价药就不用高价药，能用普通设备检查就不用高档设备检查，能明确诊断就不重复检查；确实需要应用自费药物的，必须征得患者或家属同意，签署告知书。该院成立了由医务科、护理部、控感科、药剂

科、农合办、医保科组成的质量检查小组，并把检查情况纳入科室绩效考核。农合办制定了质量检查标准，对临床科室的新农合病历进行抽查，当场反馈检查情况，科主任制定整改措施，进行质量追踪。该院每月反馈给县新农合管理办公室病历审核情况，针对问题进行整改，并追究责任人责任。

建好“满意工程” 打造“满意医院”

今年4月，嵩县人民医院成立了回访中心，与出院患者进行电话沟通。近半年时间内，该院回访患者5800多人，将患者不满意及不了解的地方反馈给相关科室，责任科室进行答复并进行整改，并把整改情况反馈给患者，该院督查室跟踪整改情况，以融洽医患关系，促进工作开展。同时，该院也通过电话回访，让患者推选自己心目中最满意的医生和护士，回访推荐成为“十佳医生”“十佳护士”评选的一项重要指标。

农合办工作人员回忆说，去年6月

27日，大坪乡宋岭村的参合患者刘智慧，在兰州打工期间突发结核性脑炎、结核性脊髓炎，在别的地方花费3万余元治疗后，医生告诉家属救治无望。7月3日，家属将患者转回该院重症医学科接受治疗。当时，正值该院推行“先住院、后付费”诊疗模式，暂时缓解了患者的经济困难。农合办又多次担保，让患者继续治疗。经多方努力，患者转危为安。住院期间，患者共花费11万余元，新农合补偿8万余元。出院时，其家属热泪盈眶，连夸“医院好，医务人员好，新农合政策好！”

统计显示，2013年1至8月，该院门诊小额补助11277人次，补助金额为1037052.87元；慢性病补助4044人次，补偿金额为1193059.8元；住院补偿11000人次，补偿金额为23790271.7元。

“健康所系，生命相托！”王春生说，他们将始终坚持“以人为本”的服务理念和“精医、诚信、厚德、敬业”的院训，履职尽责，为嵩县医疗卫生事业的发展、为人民群众的健康竭尽全力，作出新的、更大的贡献。



患者为该院送来锦旗

念好“管理经” 做好“服务课”

——洛宁县中医院新农合工作剪影

本报记者 刘永胜 刘云飞 通讯员 柴邦菊 文/图



该院承办专业年会，庆祝C形臂开机

洛宁县位于河南省西部，地处洛河中游，全县参合农民约40万人。其中，洛宁县中医院每年住院参合患者达8000余人次。

自2007年被确定为新农合定点医院以来，洛宁县中医院坚持“念好‘管理经’，做好‘服务课’”，竭尽全力为参合农民服务，先后获得洛阳市“廉医、诚信、为民”医院、市级文明单位、洛阳

市卫生系统先进集体等荣誉称号，并获得五一劳动奖状。去年11月，洛宁县中医院院长金明钦被河南省卫生厅新闻办、河南省医学科学普及学会等部门授予“最具惠民精神院长”称号。

坚持医院公益性 深化惠民措施

“任何时候，任何情况下，洛宁县中

医院‘姓中为民’的本色不能丢，宗旨不能忘！”金明钦说。被确定为新农合定点医院以来，洛宁县中医院认真贯彻执行有关方针政策，创新思路，完善制度抓管理；突出重点，以点带面抓规范。

——按病种付费治疗，新农合即时结账。该院对外科、妇产科的29个单病种实行按病种付费治疗，严格按病种付费临床路径，非基本药物禁止使用，极大地降低了患者的负担；开通了县级新农合门诊统筹报销业务，医保和新农合住院患者的住院费用实行即时结账，实现了参合农民“当天出院，当天补偿”。

——推出惠民措施，实惠送给百姓。该院明确表示，对持该院惠民证、惠民卡就医者各项检查费优惠20%，住院患者手术费、治疗费、床位费，除新农合补偿外，该院再补贴10%。

——面向特困患者，设立“救助基金”。特困患者救助基金由该院党总支组织，全体党员、中层干部自愿捐助的形式筹集；同时，该院还将各科室收入的5%存入特别救助基金，其他职工主动、自愿参与，捐款数额不限，将捐款一并纳入救助基金，为真正需要的特困家庭提供200元~1000元不等的救助款。

加强自身建设 提高服务能力

——专职队伍优质高效，政策宣传入脑入心。该院专职新农合工作人员由

当初的2人增加到现在的6人，其中财务人员2人，医务人员4人；配备了信息化管理所需的各项办公设施，建立了完善了各项规章制度。该院在病房楼一楼大厅设置导医台、新农合宣传栏，在醒目位置张贴新农合就诊、住院及报销政策；设立公示专栏，对新农合基金运行情况

和住院患者的直补账目进行公示，每个出院患者的费用一目了然，提高新农合补偿的透明度；开通投诉电话，设立投诉意见箱，自觉接受社会和群众监督。

——以考促学，人人都是政策宣传员。为了使医护人员掌握新农合政策，该院成立了新农合质量监管小组，每个科室指定一名医务人员为质量监管员，新农合办公室对质量监管员进行培训，质量监管员负责科室的质量监管、培训。新农合办公室利用医院信息发布会，传达新农合政策，并把新农合政策汇编成册，保证人手一册，使新农合政策知晓率达到100%。新农合工作人员每月进行业务学习一次，并进行理论考试，使人人都成为政策宣传员。

——落实政策不走样，支付方式改革能创新。该院在不降低治疗效果的前提下，积极推进新农合支付方式改革。此举不仅提高了医疗质量，降低了患者的就诊费用，而且有效控制了新农合基金支付总额的增幅，避免了新农合基金

的风险，使百姓得实惠，医院得发展，政府得民心。截至2013年7月底，该院制定的29个按病种付费临床路径，已完成13个病种共400余例。

——一站式即时结账，让服务更便捷。2009年4月，该院将农合办搬迁至住院处隔壁，将入院登记、“先诊疗、后付费”签约、新农合补助集中起来，借助全面升级的信息网络设备，优化报销程序，减少了患者来回奔波的麻烦，只要符合出院直补政策，都给于即时结账，直补率为100%。

——推出新模式，让患者就医更方便。2012年3月，该院在全县率先推出“先诊疗、后付费”诊疗模式，保证患者在第一时间得到安全有效的治疗。截至目前，“先看病、后付费”诊疗模式受益患者累计近万人，全力维护了群众的身心健康。

深化监管制度 积极服务参合农民

——各科工作实行动态管理。为了充分调动各科室职工的工作积极性，提高工作效率，加强医院医疗队伍建设，该院按照“绩效考核、季度考评”的原则，对各科室的情况实行动态管理，并结合实际，出台了《洛宁县中医院科室考评细则》，对各科室的工作量、业务收入、新农合报销比例、次均费用、药占比、中医特色、荣誉、科教、

继续教育和违纪违规情况十大指标实行量化考核和绩效考核，每月一统计，每季一考核；排名后3名的科室在职工会或是科主任会上进行表态发言；年度考核排名后3名的科室直接取消评优评先资格。

——严把新农合政策关，确保患者权益。从患者入院到出院，新农合工作人员对患者的信息进行严格审核，杜绝冒名顶替及挂床现象，确保新农合基金的专款专用和运行安全。各科室在保证患者救治的前提下，严格把握参合患者自费药品和检查项目的使用，实行药品监控制度，对销售额增长过快、销售量过大、不良反应大的药品，进行合理的检查和分析；对超标科室实行重点监控，促进合理用药；对开大处方、前10名医生进行诫勉谈话，并记入个人医德档案。农合办每月将病历审核情况反馈给县新农合管理办公室，针对问题进行原因分析，制定整改措施。

金明钦说，新农合工程是惠及千家万户、关系每个农民切身利益的创举，对改善农民健康状况、协调城乡社会发展及维护农村稳定和构建和谐社会都有重大意义。在今后的工作中，该院将继续坚持“以患者为中心，真情奉献”的服务理念，不断提高服务质量，控制医疗费用，减轻农民负担，为保障人民群众健康再立新功。



下乡义诊



胜利的喜悦——新址长跑比赛



新址规划图