



剪裁用尽春工意 浅蘸朝霞千万蕊

——汝州市第二人民医院新农合工作掠影

本报记者 乔当归 通讯员 姚增奇 杨栋 文/图



汝州市第二人民医院住院部

新农合作为党和政府的一项惠民政策,在保障农民获得基本医疗服务、缓解农民因病致贫和因病返贫方面发挥了重要作用。它犹如一道金光,照耀、温暖着亿万农民的心田,深受广大农民朋友的欢迎。

医疗卫生机构是新农合政策的具体执行实践者,怎样才能让参合患者露出满意又舒心的笑靥?汝州市第二人民医院为我们提供了一个可资借鉴、值得学习的范本。这就是——树立医院文化品牌服务意识,丰富医院文化内涵,深植文化之根,力铸文化之魂,为全院职工提供精神动力,从而形成生命力、创造力与凝聚力;确立“厚德笃行,大医精诚”的院训、“性命相托,责比天大”的核心价值观、“用心做事,诚实做人”的医院作风、“以人为本,创造感动”的服务理念,推出系列便民惠民举措,致力服务参合患者。

护理服务好 让参合患者舒心

“万花丛中一点红,动人春色不须多。”

汝州市第二人民医院为了解决参合患者实际困难,率先推出“先住院、后付费”模式。参合患者凭参合证、身份证和户口簿住院,签订住院治疗协议,出院时仅交付自费部分即可。此举缓解了参合患者垫付资金的压力,减轻了患者的经济负担,一经推出,深受参合患者欢迎。

“党的政策真是好啊!俺这次住院没花一分钱。”2013年9月4日,米庙镇74岁的五保老人于兴突感胸闷、呼吸困难,被送至汝州市第二人民医院心血管科治疗,享受到了无微不至的照顾。老人激动地说:“俺不识字,耳聋眼花,身边没有亲人照顾,是焦(玉霞)主任为俺办了各种手续,还陪俺做这检查做那检查,早上还有护士送早餐。”

诸如此类的事例还有很多。医院的每一位职工把自觉地参

合患者提供服务视为自己的分内事。

该院院长赵保记的得意之作就是丰富医院文化建设内涵,极力奉行“以患者为中心”的服务理念,倡导“患者利益无小事”的服务精神,实施“先做患者的亲人,再做患者的医生”的为医之道,唱响“视患者如亲人,倒茶送水到床前”的医疗服务新曲,把软指标当硬指标来抓,把虚事当实事来办,把无形资产变成有形资产,把医院的闪光点变成闪光点,力求人民群众利益最大化,采取“八项措施”服务参合患者:推行参合患者“先住院、后付费”服务模式;实行药品零差率销售,平均每月为参合患者节省222360.25元;开展“医疗质量提高年”活动,加强医疗质量管理,保障医疗安全;与郑州大学第一附属医院建立友好协作关系,让参合患者享受到省级专家的诊疗服务;全面推行优质护理服务示范病区活动,病区覆盖率100%;对参合患者推出惠民一卡通项目,为参合患者免费体检1万余人次,为参合患者节省123余万元;狠抓药占比管理

和单病种限价管理,降低参合患者医药费;认真开展三级电话回访活动,广泛征求意见,提高服务



参合农民了解2013年新农合报销政策

水平。门诊患者、住院患者、出院患者满意度分别为95%、96%、98.5%。

医疗质量高 让农民朋友放心

严格的诊疗规范是医院对患者负责的重要体现。为了进一步规范服务,该院根据医保、新农合基本药物目录,编印下发院内基本药物目录,要求临床医生正确、合理使用基本药物。同时,职能科室做好基本药物使用督查工作,发现问题及时处理。目前,该院基本药物种类达767种,基本药物使用比例为85.5%。药剂科及相关科室组织人员编写了《新农合用药目录及相关检查项目》,下发给每一个临床医师,使其对此了如指掌,尽可能在目录范围内用药和检查,确需

特殊用药和检查,需征得患者同意并经科主任审批,尽最大努力让百姓真正得到实惠。该院坚持“一日清单制”,让百姓明明白白看病;遵循临床路径和单病种付费项目,减轻农民负担。目前,该院开展的临床路径、单病种付费项目分别为59个、19个,将参合患者大额预付标准控制在政策规定的人均3800元之内,同时,结合《汝州市第二人民医院新型农村合作医疗管理规定》,使参合患者享受到质优、便捷、价廉的医疗服务。

赵保记在接受记者采访时说,建立健全新农合病区联络员制度,通过定期或不定期座谈会等互动形式,对新农合服务中需要解决和改进的问题进行沟通,及时解决问题。该院上半年共召开参合患者及其家属、医务人员、合管办工作人员参加的座谈会8次,解决实际问题6项40条。曾在该院住院的参合患者李全民感触颇深:“汝州市第二人民医院服务态度真好,俺没有想到的,他们都做到了!”

医德医风正 让辖区百姓称心

“天下大事,必作于细。”赵保记说,为了把新农合这项惠民工程做好,让更多患者了解新农合,熟悉新农合报销流程,该院合管办工作人员对每一位前来办理住院手续的患者,都会发放《汝州市第二人民医院新农合住院须知》,“我们全体医务人员都是新农合政策的宣传员,都会向就医的农民朋友宣传新农合政策、报销流程等相关事宜并提供咨询服务。”该院制定了严格的报销审核制度,注重简化参合患

管办负责人介绍说。患者卢欣说:“在这里住院,出院后能及时报销那么多的费用,真为俺家减轻了很多的经济负担,汝州市第二人民医院真不愧是‘百姓医院’‘惠民医院’!”

医技设备优 让就诊患者安心

“人才是第一资源。医疗卫生事业关系到人民的健康与生命,医疗卫生服务具有极高的技术含量,这一特点决定了人才在医疗卫生事业发展中的核心地位。”

院长的个人魅力,常常决定一家医院的命运。为了更好地服务参合患者,赵保记力推“请进来,送出去,以教代会,以会代训”



看望参合患者

等培养方式,适时引进人才,储备人才,建立人才梯队,不断增强医疗专业梯队后劲儿。”该院每年都会选派一批业务骨干到北京、上海、郑州等地知名医院进修;组织专业技术人员到全国各地参加学术交流和讲座。赵保记带领院领导班组成员深入农村调研,引进患者急需的肾透析、康复治疗、内镜治疗项目,增强该院的综合实力。

该院投资300余万元组建了汝州市唯一的肾病、风湿病病区,引进目前世界上最先进的德国进口费森4008B透析机6台、费森连续肾脏替代治疗机1台,还配备了除颤仪、呼吸机、心电监护仪,可进行血液透析、血液灌流及

连续性肾脏替代治疗,对急性肾衰、慢性肾衰(尿毒症)、药物中毒、难治性充血性心力衰竭、急性胰腺炎、肝性脑病、高胆红素血症疗效更好。该院还有汝州市唯一按河南省卫生厅标准建设的血液净化中心。

脑血管病给大多数患者遗留不同程度的残疾,其中以偏瘫最为常见,有的患者因此丧失了劳动能力。针对“抢救过后,忽略康复治疗;依赖药物,错过康复时机;不求甚解,错误锻炼影响康复;缺乏信心,消极治疗耽误病情”四大误区,赵保记带领该院发展委员会成员经过考察、论证,投资300余万元,购置了多功能神经康复治疗系统、经颅超声溶栓治疗仪、电动减重步态训练器及国内外最先进的偏瘫及脑外伤治疗



院长赵保记

镜微创检查治疗在临床上的应用提供了技术保障!

“三好”加“一精” 让党和人民欢心

临水识鱼性,近山知鸟音;病多知药性,医久见人心。纸坊镇农民王顺患脑出血,病情危重,在该院重症监护室抢救治疗,花去医药费用共计58435.73元。了解到王顺家的困难后,该院工作人员主动帮其报销医药费用,将41358.5元报销款交到他的儿子手中。每每谈及此事,王顺及家人总是抑制不住内心的激动,对党的新农合政策、汝州市第二人民医院医务人员的服务连连称赞。

桃李不言,下自成蹊!汝州市第二人民医院自实施新农合以来,始终坚持民本理念,积极创新管理机制,着力减轻参合群众医疗负担;扎实开展“服务好、质量好、医德好、群众满意”的“三好一满意”优质服务竞赛活动,不断改善服务态度、提高服务质量、规范服务行为,努力提升新农合工作水平。“为更多的参合患者撑起一片健康的绿荫,送上永久的福祉,是我院每一位职工都非常愿意做的事情,也是我们义不容辞的社会责任。”赵保记字字珠玑,掷地有声。

落红不是无情物,化作春泥更护花。汝州市第二人民医院在新农合工作实践中,不断改进住院条件和就医环境,积极改善服务态度,努力提升医疗质量和技术水平,让广大人民群众心花怒放,满面笑容。“剪裁用尽春工意,浅蘸朝霞千万蕊。”



拟建病房大楼效果图



赵保记院长带领医务人员查房

