



医院简介

医院概况 郑州民生耳鼻喉医院是一家中美合作、全国连锁,经河南省卫生厅批准组建,集医疗、预防、康复、保健、教学、科研为一体的河南首家三级耳鼻喉专科医院。该院是省、市医保和新农合定点医院(全省直补),河南省慈善总会援助定点医院,全国十佳耳鼻喉专科医院。

开设科目 开设有耳科、鼻科、咽喉食管气管科、头颈肿瘤科、麻醉科、内科、中医科等临床科室,以及放射科、CT科、检验科、药剂科、心电图室、B超室、听力学检测诊断室、耳聋耳鸣检测治疗室、内窥镜室等医技科室。

诊疗设备 引进世界顶尖诊疗设备,如美国 TCRF 杰西生物低温等离子体手术系统,美国美敦力动力系统,德国德尔格麻醉机,英国皇家麻醉机,加拿大听尼特耳聾、耳鸣综合检查、诊断、治疗仪,日本奥林巴斯电子鼻咽镜,日本奥林巴斯纤维鼻咽镜,德国史托斯电子鼻内窥镜,德国敏筛过敏原仪器,以及德国蔡司手术显微镜等,为医疗质量奠定了坚实的基础。

技术实力 该院开展了美国 TCRF 杰西生物低温等离子微创消融技术,美国美敦力动力回旋旋切技术,以及美国美敦力综合矫正新技术等。



诚信为本惠民生 ——郑州民生耳鼻喉医院新农合工作纪实

本报记者 卜俊成 通讯员 孔爱萍

诚信乃为人处世之圭臬,民生乃国家发展之根本。懂得以诚信惠及民生者,势必赢得民心,取得快速发展。

郑州民生耳鼻喉医院诚如其“诚信民生,正规耳鼻喉”的发展理念所言,多年如一日守诚信,依靠雄厚的技术力量和周到的医疗服务,专注耳鼻喉疾病的诊疗。该院凭借丰富的公益活动和惠及民生的办院宗旨,全面减轻参合患者医疗经济负担,走出了一条创新发展之路。

服务热情周到——“换位思考是赢取信任的前提”

在郑州民生耳鼻喉医院就医的患者中,参合群众就占60%以上。为了能给参合群众提供优质医疗服务,该院不断完善服务流程,全力改善就医环境,相继出台了一系列便民措施。

“我们派车到车站免费接参合患者;贫困参合患者来院就医后,即可获得援助资金;针对家属工作繁忙的患者,我们帮助患者联系当地农办办为其办理电子转诊手续,必要时还可以派人到当地帮助患者办理转诊手续。”郑州民生耳鼻喉医院院长王能义向记者介绍。

在王能义看来,患者既然选择来这里看病,是信赖医院的品牌。那么,医院就应该换位思考,以患者为中心,从便利患者出发,全力满足患者的正当需求。他认为,“懂得换位思考,是医院赢取患者信任的前提”。

为此,郑州民生耳鼻喉医院实行无节假日服务、限时服务、“一站式”服务、绿色通道服务、快捷化服务和隐私保护服务。

“我们医院节假日期间各科室医务人员照常上班,重点科室人员24小时值班;按照规定,医院服务窗口等候时间不超过15分钟。”王能义说,郑州民生耳鼻喉医院推行弹性工作制,根据患者流量规律,灵活安排工作时间和人员,缩短患者等候时间。

同时,郑州民生耳鼻喉医院简化就医流程,门诊患者可先看病,后挂号,挂号、划价、收费一次性完成;对于家庭贫困患者实行无障碍救治,即先检查、先诊断、先治疗、后缴费;提高检查、化验工作效率,B超检查当场出结果,有些检查半小时就能出结果,并为外地患者免费邮寄检查结果。

采访中,凌县29岁的孙先生告诉记者,患有严重鼻窦炎的他在郑州民生耳鼻喉医院住院治疗一周左右,“医护人员照顾得很好,民生耳鼻喉医院,‘民生’二字名副其实”。

技术力量雄厚——“有了金刚钻才能揽瓷器活儿”

“技术力量是医院发展的核心动力,有了金刚钻才能揽瓷器活儿。”王能义

说,郑州民生耳鼻喉医院不仅医疗设备先进,而且专家团队实力雄厚,治疗方法富有特色。这些为参合患者耳鼻喉疾病的好转治愈奠定了坚实的基础。

郑州民生耳鼻喉医院是一家经河南省卫生厅批准组建的三级耳鼻喉专科医院,是河南省乃至中原地区唯一的国家三级耳鼻喉专科医院。目前,该院拥有30余台大型耳鼻喉专业诊疗设备,形成了以全国知名耳鼻喉专家谢卫民、张继功、王高宏、龚树生、董相林、王红章、徐留见、叶真等领衔的专业耳鼻喉疾病诊疗团队。

“我们采用美国美敦力耳鼻喉综合动力技术治疗鼻中隔偏曲,采用国际尖端‘三镜合一’技术治疗鼻窦炎,首创耳聾、耳鸣、董氏8+1全元复聪疗法及‘闪梦’无痛吸消术治疗小儿腺样体肥大等,以及首创‘三间’扩张‘围清’术治疗鼻窦炎等都取得了显著的临床效果。”王能义说,作为全国民生耳鼻喉连锁医院集团之一的郑州民生耳鼻喉医院,其诊疗方法与国际接轨,有实力和信心造福更多患者。

今年36岁的王女士,来自夏邑县,参加新农合的她多年来鼻子一直不透气。当地医生说王女士患了鼻炎,但是她吃了一年多治疗鼻炎的药,鼻塞的症状不仅一点都没有减轻,而且还出现头痛、头晕,晚上睡觉呼吸困难。

后来,王女士来到郑州民生耳鼻喉医院就诊。经检查,医生发现,导致王女士鼻塞的原因并非是单纯的鼻炎,还有鼻窦炎。随后,王女士接受了鼻窦功能开放手术,住院7天后,她的鼻塞、头痛等症状彻底消除。

“郑州民生耳鼻喉医院确实是名不虚传,那里医疗服务质量好,诊疗技术先进,真心感谢那里的医生治好了困扰我多年的鼻塞。”王女士在电话中告诉记者。

全面控制费用——“勇担社会责任才能谋发展”

每月资助5位贫困家庭患者;为特困家庭的学生、教师等患者免费开展耳鼻喉相关手术;定期到全省各地乡村小学,给参合群众的留守儿童捐赠学习用品,进行耳鼻喉疾病免费普查……近年来,郑州民生耳鼻喉医院情系参合群众的各种公益活动遍地开花。

落实“三免四减半”政策,对特困户、低保户、70岁以上老人、在乡老复员军人、农村独生子女及二女户等实行优惠医疗服务;抓好“济困病房”工作,确保符合条件的患者充分及时享受到“济困病房”的优惠措施;做好新型农村医疗保险核报工作,确保参合患者享受直补……一直以来,郑州民生耳鼻喉医院勇担社会责任,全面控制费用,以减轻参合群众就医经济负担。

“关爱参合群众,尤其是关爱贫困参合患者及其家属是医院等有关机构的社会责任。我们在发展的同时,积极开展形式多样的公益活动,以公益惠及群众,借民生树立品牌,从而实现发展。”王能义告诉记者,如同人与人之间的交往一样,医院与患者之间也是将心比心,医院勇于承担社会责任,就能树立良好的社会声誉,最终谋发展。

来自荥阳市的老党员孙先生,是一名参合患者。他患有病情较重的中耳炎好几年了,经常出现耳部流脓、耳痛。由于家庭困难,他从没有得到过系统的有效治疗。后来,在亲戚的介绍下,孙先生来到郑州民生耳鼻喉医院进行检查,被确诊为胆脂瘤型中耳炎。治疗过程中,该院得知老人是老党员后,又给予老人5000元援助资金,解决了老人没钱进行手术的困境。最后,在该院医护人员的精心治疗护理下,孙先生痊愈出院。

据统计,仅从2012年10月份至今今年5月底,郑州民生耳鼻喉医院援助参合患者数百人,总援助金额达近50万元。

除了开展公益活动,实现优惠医疗服务之外,郑州民生耳鼻喉医院还规范医疗服务收费,实行高额诊疗项目告知审批制度,推行单病种限价服务,严格执行药品和医用耗材招标采购政策和《新农合村合作医疗用药管理办法》,实行医务公开制度等,全面控制医疗费用,切实降低参合群众就医成本。

据介绍,郑州民生耳鼻喉医院实行一日清单制,做到规范、透明收费。该院严格执行国家规定的药品和医疗收费管理标准,根据病情需要,切实做到合理检查、合理用药、合理治疗。该院还定期检查科室收费情况,及时处理患者对违规收费的投诉。

郑州民生耳鼻喉医院对鼻窦炎、鼾症等常见病实行单病种最高限价服务;严格执行《新型农村合作医疗用药管理办法》,按照规定的药品目录进行用药,严格控制目录外患者自费用药比例,目录外患者大额自费药品实行告知制度,由患者签字,让患者知情;公示常用药品及高值医用耗材价格、常用医疗收费项目和标准,以及投诉举报电话,努力降低采购成本,控制药品、耗材价格,减轻群众医疗负担。

注重细节管理——“懂得自省而后改变才能做好”

近年来,郑州民生耳鼻喉医院以良好的口碑赢得了社会的认可和患者的信赖。目前,该院是省市医保、新农合、铁路医保、郑煤集团医保定点医院,是白求恩基金会合作单位、全国耳鼻喉疾病科学检测与规范治疗定点医院,曾荣获中国医疗质量放心诚信十强耳鼻喉专科医院,2011年度全省卓越服务品牌、全省

诚信医疗机构等称号。

王能义说,要破解其中的奥秘,这与医院重视细节化管理,不断自我反省、自我改正、自我提升是分不开的。细节决定成败,细节成就未来。从创立之日起,郑州民生耳鼻喉医院就依照高标准建立健全涉及医疗服务、医疗质量的一系列规章制度,并严格执行,从而确保患者及时得到救治。

在郑州民生耳鼻喉医院一楼大厅,记者发现,对于每位来院咨询、就诊的患者及其家属,该院的导医人员始终面带微笑,耐心细致地回答他们的各种疑问。在大厅显眼位置,悬挂有新农合就诊的流程和相关政策。

在郑州民生耳鼻喉医院门诊大厅一侧,悬挂着医院知名专家的照片、简介和从医感悟。“每次患者和我交流病情恢复情况,从言语中就能感受到患者重获听力的喜悦,我就会感到特别欣慰。”该院知名专家张继功如是说。

来到郑州民生耳鼻喉医院住院部,病房走廊洁净如新,墙体颜色温馨如家,走廊两侧分别悬挂着新农合报销比例、科普知识、耳鼻喉著名医生简介和“微笑天使光荣榜”。

“微笑天使光荣榜”就是我们根据河南省卫生和郑州市卫生局关于评选参合农民最满意医疗机构评选活动的精神而设立的。”王能义说,郑州民生耳鼻喉医院高度重视此项评选活动,接到通知后,根据医院实际情况,出台了详细的评选活动方案。在对全体职工进行新农合相关政策培训后,该院以新农合工作为内容,评优评先,每月评选一个新农合工作先进科室和12名优秀护士。

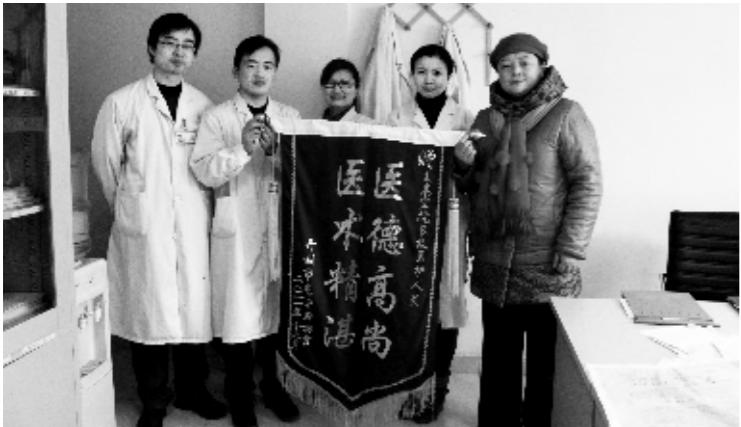
郑州民生耳鼻喉医院注重新技术、新业务培训,力争做到“你无我有,你有我精”。比如,该院开展的“闪梦”无痛吸消术治疗扁桃腺肥大、腺样体肥大、无肌松药麻醉等技术,目前全省只有3家医院能实施这些技术。而该院创制的耳聋耳鸣治疗新技术全国也很少有,疗效确切,有效率高达86%。

此外,郑州民生耳鼻喉医院推行患者满意度调查和出院患者回访制度。该院每月利用一至两天对住院、门诊患者进行满意度调查,听取意见和建议;在两周内对出院患者进行回访推行医德医风考评制度,建立考评档案,促进医务人员规范执业,廉洁行医,对转诊“回扣”、收受“红包”违规行为为规定具体处罚标准,加强监督检查。

“诊治患者无小事。”王能义说,郑州民生耳鼻喉医院将履行职责,以专业、专家的技术力量和优质服务守护参合群众及来院患者的健康。该院力争利用5年时间,实现由150张病床扩展到500张病床的目标,努力打造国内一流耳鼻喉专科医院,为更多的患者保驾护航。



关爱留守儿童



患者捐赠锦旗



服务热情周到



下乡义诊送健康



年度河南省参合农民最满意医疗机构参评单位 展示