



基本情况

中牟县妇幼保健院前身是卫生防疫站妇幼保健组，成立于1962年，1995年12月更名为中牟县妇幼保健院。中牟县妇幼保健院是一所集医疗、保健、科研、教学为一体的二级甲等妇幼保健院，是中牟县孕产妇重症转运救治中心、中牟县新生儿危重症转运救治中心、中牟县孕产妇急救中心。该院先后获得“爱婴医院”“河南省十佳妇幼保健院”“郑州市五一文明号”等荣誉称号。



惠民服务暖人心

——中牟县妇幼保健院新农合工作走笔

本报记者 李志刚 实习生 李方圆 通讯员 张安乐



中牟县妇幼保健院院长梁彩虹



院党委书记守文召和新农合办公室主任张安乐在网上监控新农合运行情况



导医帮助产妇



下乡义诊宣传活动



一层门诊大厅效果图

“6年前我就是在这里生的大女儿。现在，第二个孩子快要出生了，我又来保健院了。”来自中牟县白沙镇的殷女士躺在整洁的病床上，神情轻松地说着话。当问及为什么不选择离家更近的医院时，她笑道：“这里的医生、护士服务态度都特别好，技术也不错，来这里就图个放心，再加上加入新农合后，也花不了几个钱。”

新型农村合作医疗制度推行10年之后，广大群众早已从“看不起病”“看病难，看病贵”迈入“有病进医院，住院花钱能报销”之路。三级医疗网络和遍布城乡的定点医疗机构，为人们撑起了一把无处不在的健康“保护伞”，也让全县近70万群众在家门口就可享受到全方位的医疗服务。但随着县、乡、村医疗卫生条件的改善，县级、乡级医院之间的竞争也愈加激烈。如何在全民医疗的大背景下走出一条特色道路，成为参合农民最满意的医疗机构？将新农合政策落到实处势在必行，却也远远不够。

在中牟县各家医院技术、设施、价格方面势均力敌的情况下，中牟县妇幼保健院则紧紧抓住新农合一惠民机制，保证优质的服务以利民，从而快速发展，冲出重围，成为中牟县老百姓心中最放心、最满意的妇幼专科医院，成为让妇女儿童备受关爱和呵护的温暖港湾。

提高标准，完善政策更惠民

“新农合是一项暖心工程、惠民工程、民生工程。医院作为新农合政策实施的重要一环，就要通过耐心、细致、周到的服务让老百姓切实感受到这一政策的惠民之处。”中牟县妇幼保健院院长梁彩虹说，她一再强调新农合对于老百姓的重要性，也十分清楚地表明医院在加强新农合管理之时，更应按照上级的要求不折不扣地落实这项惠民政策。

在新农合工作启动之初，为了响应国家号召，也为了给老百姓提供更便利的服务，中牟县妇幼保健院便专门设立了新农合办公室，以负责新农合日常工作，在政策宣传执行与业务培训、医疗、信息质量管理、药品、价格调控、服务等方面做了大量工作，形成了“统一领导、逐级落实、全面覆盖”的新农合工作新格局。

“现在，在保健院生孩子基本不花什么钱了，新农合报销了以后还有补助，这和我上次来生孩子最不一样的地方……”殷女士笑着说。“花钱少”是参合农民最直观的温暖感受，也成为中牟县妇幼保健院落实政策、完善政策最突出的一项成就。在这一过程中，该院逐步扩大新农合的报销范围，并严格执行《会计法》《审计法》等有关财务管理法规和规定，严格落实绩效考核，严禁开单、开方提成，通过严禁乱收费、分解收费，严格控制药占比，对困难患者实行减免费用等方式，确保了群众实实在在地享受到新农合带来的实惠。此外，该院还积极开展农村孕产妇住院分娩定额补助工作，对参合农村孕产妇实行定额补助，基本实现农村孕产妇住院分娩费用减免的目标。各项惠民政策的落实，让贫困家庭切实体会到了关怀和温暖。仅2012年，该院就救助贫困、高危产妇2710名，总救助金额达到81.31万元。

“在这里看病能直接报销，既省钱又省时间，也没有啥复杂的手续。”在中牟县妇幼保健院大厅，当说到该院新农合工作给他们留下的印象时，很多患者家属都不约而同地提起这一点。“报销难”是新农合工作多年来让群众一直头疼和困扰的问题。为了解决这一现实难题，该院根据自身情况，经过不断探索，先是加强宣传工作，为住院患者提供一对一的告知服务，在入院之初便发放《患者住院须知》，人手一份，让参合群众对住院程序明白；在新农合医疗费报销手续方面，在手册上详细注明了报销手续需要提供哪些资料、有多少项目可以直接报销、报销程序流程图、医院新农合管理办公室联系电话等内容，让群众能够更直观地了解注意事项。与此同时，该院还不断简化报销程序和手续，改变了之前在院内报销一笔医疗费往往需要提供十多种资料、票据，少带一种都得回去取或是补办的情况。说起该院信息化建设，梁彩虹一语中的：“信息化是发展的方向！”她满脸自豪地告诉记者，该院在信息化建设中采用了电子病历系统，能够让参合农民将住院治疗产生的医疗费用即时报销，极大地方便了参合群众的住院报销手续，使参合农民仅凭合作医疗卡等证件就可出院时直接报销。

加强宣传，优化服务更便民

中牟县妇幼保健院在推行新农合政策的同时，非常重视在院内与院外的宣传工作，采取多种形式加强对院内医务人员的新农合政策培训，促进其对新农合政策的了解和认识，使基本政策知晓率达到100%。新农合办公室人员利用晨会或开展会议集中向各科室说明项目进展情况，传达各项任务；将每季度全员学习培训、达标考核纳入常态化工作，每周定期组织查房，通过定期检查切实将新农合政策落实到工作中，确保了人人熟知政策、高效程序运转，保证了事事有规可循、件件有据可查。该院制定每月十大指标，并统计指标，以确保新农合工作的健康发展。

在对医务人员实行政策普及和监督的同时，中牟县妇幼保健院还十分重视对广大患者和家属的宣传引导，积极宣传新农合制度建设的举措和新成效，让农民群众进一步了解新农合的惠民政策和该院的惠民举措，让广大农民“平价看病，敢于看病”。该院在门诊楼等多个人群聚集地设置宣传栏、公示栏、入院流程图和流程图等服务标识，积极推行“先看病、后付费”工作，方便群众就医就诊。该院严格落实住院患者参合身份，使用目录外药品和诊疗项目履行告知义务；积极开展按病种付费和临床路径管理，严格执行基本药物制度、抗菌药物临床应用的有关规定。该院严格培训新农合窗口服务人员，确保他们熟知新农合政策，为群众答疑解惑，积极宣传，提供优质高效服务，为新农合工作搭建良好的医患沟通平台，提升新农合服务能力，促进医患和谐，营造良好氛围。

“想患者所想，急患者所急，有这个意识还远远不够，关键要有所行动。”梁彩虹清楚地认识到“服务”二字对于医院发展的重要，

也在不断地践行着其“以服务带动发展”的发展观点，“以前，我们都说要把患者当成朋友，但现实告诉我们，把患者当成亲人才能更好地彰显医者本色，无愧于每个医者心中的德医情结。”

随着人民群众生活水平日益提高，各个医院的医疗技术水平不断提高，价格和技术不再是衡量就医选择的定项标准，服务就成为所有医院都不容忽视的头等发展大事。基于对“优质服务”的不断追求，梁彩虹要积极推动推行全员全岗全程优质服务，打造全体医务人员人人参与、所有服务岗位全部实施、整个服务环节全程体现的服务体系，努力为患者和居民提供规范、周到、贴心、优质的服务。在工作中，时时处处都把患者及服务对象的愿望、需求放在心上，从细节做起，从点滴做起，用体贴的语言、轻柔的口气拉近与患者之间的距离，把微笑送给患者，把满意留给病人，用真诚的行动感动每位来院就医患者，用爱心来帮助患者，从而赢得口碑。该院在门诊部设置了新农合患者意见箱，公布新农合服务电话，及时吸收、采纳患者提出的意见和建议，对新农合患者反映的问题认真调查处理并及时反馈，做到百问不厌、有问必答；每月征求医务人员意见，对医务人员提出的问题及时予以解答，不明白的及时向上级主管部门。各科室紧紧围绕“宣传、管理、服务、绩效”的模式，把维护参合群众利益、构建和谐医患关系放在首位，并努力打造“服务第一、管理第一、质量第一、患者第一”的工作氛围，使患者更满意。因为服务出色，该院年门诊患者已接近170000人次，年住院患者11304人次，医院年业务收入3200万元。该院的护理队伍也被共青团郑州市委员会、郑州市卫生局授予“郑州市新长征突击队”荣誉称号。

“2011年，一位老太太带着儿媳来保健院治疗妇科病，但报销出示合作医疗卡时，发现不小心把合作医疗卡弄丢了。看老人行动不太方便，我们就直接跑了一趟县农合办管理办公室，为老人重新补办了新卡，并很快为她办理了报销手续。事情过去一星期后，这个老太太又乘车跑了七八十里路来到医院，非要把她亲手送的4双鞋送给我们工作人员，这真是让我在感动之余又有些不好意思，那真是一件小事啊……”中牟县妇幼保健院新农合办公室主任张安乐回想起这件事情时有些感怀，原来“优质的服务”在老百姓看来不是点滴的小事，她们会一直记在心上。

“送人玫瑰，手留余香”，在提高服务的同时能真切感受到温暖的对象不仅仅是患者，还有那些提供服务的医务工作者。

提高质量，改善环境更利民

医疗服务质量是医院的生命线，是医疗机构工作质量的核心。有技术才能有安全保障，在技术改善的同时提高医院的综合质量，也能确保广大参合患者花更少的钱获得更有效的治疗。

中牟县妇幼保健院坚持以改革促发展，加强以人才、技术、重点学科为核心的能力建设，极大地促进了本院及全县的医疗卫生水平发展。该院十分注重医疗质量的管理，

不断寻求技术创新，成为全县妇幼专科领域的领军者。该院成立了医疗质量管理、院内感染控制、药品管理、后勤保障等质量控制小组，建立健全了各项医疗核心制度和质量管理控制标准。各质量控制小组每月按照质控标准定期对医疗质量、医疗安全和病案质量进行抽查，每季度全面检查一次，对在检查中发现的问题及时反馈给有关科室，并提出整改意见。该院通过计算机系统监控管理，有效地限制了高值耗材的使用，减少参合患者的自付比例，减轻了农民负担，也节省了大量农合基金。

中牟县妇幼保健院还注重加强对妇幼专科学科建设和人才的培养，抓好医务人员素质的提高，强化医务人员“三基三严”培训，在带动医院各方面工作质量提高的同时，使医院的整体素质得到明显提升，进一步提升了医院的综合实力。技术好、价格低，且服务好，成为中牟县老百姓心中对中牟县妇幼保健院所特有的代名词。

“一晃之间，10年就过去了，我们每年都会对院内环境稍微美化一下，让患者住得更舒服，心情也更舒畅一些。但是与其他不断发展、搬往新院区的医院相比，我院的空间确实显得小了点，大楼也有些旧了。”梁彩虹说道，“中牟县每年大概有18000名孕妇，而来我院的就有多半，这些数字能够说明我们医院技术和服务等方面的实力。为患者创造更好的环境，不断满足群众日益增长的医疗保健需求，是我们义不容辞的责任……”

在中牟县委、县政府和县卫生局的高度重视、关心支持下，中牟县妇幼保健院新址在2011年8月开始动工兴建。该院计划今年年底迁往新址。新院区总体投资7000多万元，占地面积3.42万平方米，建筑面积2.5万平方米，设计床位300张，且单间、双人间病房设置较多，已能够满足患者的需求。摆脱掉硬件设施的瓶颈，中牟县妇幼保健院将成为一家集医疗、保健、教学、科研为一体的现代化妇幼保健院。

“我们要以新的姿态，站在新的起点，以打造妇女儿童保健为契机，着力提升医疗服务的能力提升，给力未来发展的锦绣蓝图，为人民群众的健康书写恢宏的新篇章！”梁彩虹如是说。

如今，尽管院务工作繁忙，梁彩虹仍不忘自己是一名医生，“在患者眼里我是一名医生”。梁彩虹仍坚持每天到病房查房，从不间断对产妇患者诊治的探索，她想将该院打造成值得中牟县妇女儿童信赖的温馨家园。

在中牟县的大街小巷，被问道“生孩子去哪儿”“你在哪里出生”“女人的烦恼找谁解决”这些问题时，人们十有八九会回答：“中牟县妇幼保健院。”这不是夸张的广告宣传，是县内老百姓的真实赞誉。

“用心呵护生命，让每一位母亲微笑，让每一位儿童健康，是我们不懈的追求！”这并不是虚浮的宣传口号，而是中牟县妇幼保健院踏踏实实在做的事情。

目前，各大医院在“价格、环境、质量、服务”等各方面的条件似乎旗鼓相当。但老百姓心中始终有把秤，至少在中牟县妇幼专科方面，她们的天秤重心是压在中牟县妇幼保健院的。因为她们说，“来到这儿就觉得放心了。”

