

让群众满意 让政府放心

——安阳市第五人民医院新农合工作纪实

本报记者 张治平 通讯员 郝志民 付菊平 文/图

“严”字当头抓管理

“新农合资金是老百姓的救命钱，怎样才能保证这救命钱不多花？我认为要‘严’字当头，靠严格的管理和制度的约束，让新农合资金成为一道高压线。”谈起新农合管理工作，安阳市第五人民医院院长韩宝英如是说。

完善的组织和制度是做好新农合工作的根本。安阳市第五人民医院被确定为新农合定点医院后，该院领导高度重视新农合管理工作，结合医院实际情况，建立健全了新农合管理组织和制度，成立了以院长为组长的新农合管理工作领导小组。该院农合办主任具体负责，配备专职会计1人、直补审核1人、窗口服务2人、手续审核1人，极大地提高了该院新农合管理工作水平，以便高效率、高质量地为新农合患者服务。

在工作中，安阳市第五人民医院新农合服务窗口工作人员积极、耐心、细致地向每一位参合患者宣传解释新农合政策及管理方法，认真解答参合患者提出的各种问题。该院依据各县、区农合办的要求，制作了宣传版面，在结账窗口设置宣传专栏，宣传内容及实时更新，完善了宣传、培训、学习制度。通过学习，临床医生对新农合政策的认识程度大大加强，新农合各项服务更加到位，经办人员队伍素质有所加强，服务能力得到提升。

为加强检查督导工作，安阳市第五人民医院完善了网络即时监控系统，完善了相关软件功能，实现了对所有住院患者诊疗、用药、收费情况的实时监控。督导组通过网络可以随时查询每一位住院患者的诊疗情况，规范了用药和收费行为。

完善的组织和制度，需要严格的督导来保证。安阳市第五人民医院每月对运行病历和归档病历进行督查，对患者身份未审核的给予扣分处理，对目录外用药和诊疗项目超标的给予经济处罚。该院要求住院患者不得挂床，并采取多种奖惩手段，杜绝冒名顶替现象发生。该院每月以简报形式通报当月新农合政策落实不到位的科室名单及扣分项目，并及时与相关临床科室医生做好沟通工作。

“优”字当头抓服务

“你们的服务真是太细心、太周到了。太谢谢你们了！”来自安阳县洪河屯乡76岁行动不便的参合患者姚现堂，因为安阳市第五人民医院专门为其提供全程搀扶服务，高兴得不拢嘴。

“新农合服务的对象是农民，这就需要提供更加耐心、细致、优质的服务才能让参合患者切实感受到新农合的好处。”安阳市第五人民医院农合办主任郝志民说。

另外，在如何做好医疗服务上，安阳市第五人民医院长期坚持“以人为本，构建和谐医院”的方针，积极为患者提供人性化、个性化服务。近年来，该院更是不断强化树立服务理念，以服务求和谐，以和谐谋发展。

安阳市第五人民医院摒弃传统的被动服务观念，积极倡导“一切方便患者、视患者为亲友、与患者多说一句话”的新服务理念，变被动服务为主动服务，出台了一系列便民、利民措施。门诊提出了维护医院形象、做好窗口服务的工作目标要求：全体职工既当门诊导诊员，又当服务员，在解答疑惑的同时，扶老携幼，引导患者就诊、检查。门诊还为行动不便患者提供轮椅，为群众备好纯净水，解决患者实际困难。门诊还常年为空腹检验的患者免费提供牛奶、面包、豆浆等早餐，方便了患者，融洽了医患关系。门诊还改变护士着装，让护士更具亲和力。门诊还设置了导医分诊台，设定了早7点开诊制。门诊大厅设置优质服务办公室，直接服务来诊患者。

安阳市第五人民医院病区更是服务周到，在为患者服务过程中，积极开展个性化服务，以人为本，力争做到细心、热心、关心、爱心，如：在病房为患者过生日；各病区均配备有微波炉，免费为患者温菜热饭；病区备有小黑板，为患者提供天气预报和适时的健康教育知识；在病房床头设置床头灯，保证了同病室患者夜间治疗互不影响；每个病房配置有电视，为住院患者及时获取信息提供了方便；在病区显著位置设置了健康教育知



求真务实的领导班子



安阳市感染性疾病国际高峰论坛会议现场



揭牌仪式现场

识宣传版面，为患者提供防病治病知识；在病房走廊及护士站，均摆设了鲜花，为白色病房增添绿色和花香。

2012年3月，安阳市第五人民医院还在当地首家实施了“先住院，后付费”新型诊疗服务模式，为参合患者就诊提供绿色通道服务。

细微之处显真情。在安阳市第五人民医院内，患者能真切地感受到医护人员时时处处、点点滴滴的真情。

“公益”二字值千金

作为市政府公共卫生救治体系的一部分，安阳市第五人民医

院不仅肩负着一般传染病的救治任务，还担负着应对突发公共卫生事件救治及重大传染病防治的使命和职能。

安阳市第五人民医院作为安阳市唯一的肝病、传染病定点医院，在规范传染病防治、防止发生传染病院内感染、有效控制突发公共卫生事件的发生与蔓延、保障居民健康安全等方面，肩负着举足轻重的责任和使命。为此，2010年，安阳市对肝病、传染病患者进行归口管理和集中收治，患有《中华人民共和国传染病防治法》规定的法定甲、乙类传染病的单纯性患者，伴有其他疾病但以甲、乙类传染病为主要诊疗目的的患者，乙型、丙

型等肝炎病毒引致的肝炎后肝硬化患者，以及其他需要住院治疗的新发传染病患者，可按照“分级负责、属地管理”的原则，到该院进行救治。

儿童是家庭的希望，也是社会的未来。近年来，随着手足口病等急性传染病的侵袭，孩子生病给许多家庭带来了痛苦，甚至是灾难。由于手足口病起病急，病程发展迅速，安阳市第五人民医院农合办工作人员为了服务好参合患儿，及时跟踪新入院患儿到病房办理检查登记手续，极大方便了参合患儿进行院内直补，受到了大家的一致好评。

为普及肝病知识防治，安阳市

第五人民医院还成立了优质服务中心，积极开展“爱肝下乡”活动，组织医院专家医疗队伍，深入安阳县四区的各乡镇卫生院及村卫生所，为乡村医生进行传染病、肝病基础知识培训，免费为乡村群众做乙肝表面抗原、丙肝筛查。专家们走进社区、走进乡村，贴近居民、贴近群众，积极宣传传染病防治知识，使基层医生和广大农民认识传染病、了解传染病，为减少传染病的发生尽到了自己的力量。

为更好地向群众提供安全有效、方便周到的医疗卫生服务，切实解决群众“看病难，看病贵”的问题，安阳市第五人民医院于2012年3月9日起对医保（城镇职工基本医疗保险、居民基本医疗保险）患者和参合患者实行“先住院，后付费”新型诊疗服务模式，为更多的患者开通生命“绿色通道”，确保患者在第一时间得到安全有效治疗，并尽最大努力减轻患者的经济负担，切实维护群众的身体健康。

截至今年8月31日，安阳市第五人民医院共办理“先住院，后付费”1352人次，其中受益参合患者1306人次，医院共垫付补偿款811.2万元。通过“先住院，后付费”的服务模式，该院医护人员服务理念发生了很大转变，推动医院改革和建设步步步入了发展的快车道，取得了“群众欢迎、医院受益、医患和谐”的好效果。

名院耀杏林

一分耕耘，一分收获。多年来，一步一个脚印，一年一个台阶，安阳市第五人民医院取得了一个又一个的辉煌。该院先后获得河南省“五一劳动奖状”、河南省级文明单位、河南省群众满意医疗机构、河南省爱国卫生先进单位、河南省卫生系统思想政治先进单位、安阳市集体劳模单位、安阳市卫生系统先进党组织、安阳市院务公开先进单位、安阳市民主管理最佳单位等荣誉。

安阳市第五人民医院先后成为国家中医肝病医疗中心安阳临床部、北京佑安医院分院和佑安医疗联盟成员单位、解放军第302医院协作医院、安阳市肝病治疗中心。2013年，该院还加入了安阳市120急救网络，成为安阳市急救中心第五急救站。2013年，该院还成为河南科技大学第六附属医院，标志着该院医疗、教学、科研又上了一个新台阶。目前，该院有职工400余名，专业技术人员320名；拥有16排CT、肝纤维化无创扫描仪、脂肪肝检查仪、肝脏储备系统、全自动生化分析仪、电子胃镜、彩色多普勒超声诊断仪、肝病治疗仪、腹水超滤回输仪等先进的检查诊疗仪器。该院在重型肝炎的治疗上，拥有人工肝血浆置换系统、德国哈乐乐奥单抗病毒等治疗系统。该院现代化的病房大楼配有先进的集中供氧、负压吸引、中央空调、独立卫生间等设施，在有效实施传染病隔离消毒、避免交叉感染的同时，极大地方便了患者住院期间的休息和治疗。

新农合是关系到社会发展和惠及千家万户的民心工程，是党和政府惠民政策的具体体现。安阳市第五人民医院被确定为新农合定点医院后，高度重视这项工作，采取多种措施方便参合患者就医，提高服务质量，简化就诊流程，控制医药费用，有效地缓解了农民“看病难，看病贵”的问题，减轻了农民的经济负担，提高了农民的健康意识。



实行“先住院，后付费”服务模式



优质护理服务



新农合政策宣教惠民心



优美的医院环境



规划中的新综合病房楼



院区效果图