

# 弘扬为民主旋律 便民惠民求长效

## ——安阳地区医院新农合工作纪实

本报记者 胡晓军 通讯员 刘洁 文/图

为了解决参合患者报销不方便问题,安阳地区医院在全省探索新农合患者直补工作方式,切实减轻了患者负担。

为了让新农合的惠民新政最大限度地让困难患者,安阳地区医院在全省首批探索先天性心脏病患儿大病救助制度,并新增了18个住院救治病种和6个门诊救治病种为农村居民重大疾病的救治病种。

在安阳地区医院院长贾朝京看来,新农合是民生工程、惠民工程、阳光工程,作为一所负责任的三甲甲等公立医院,就要始终将参合患者的利益放在第一位,坚持

“一切以患者为中心”,以持续的制度创新和服务创新为参合患者提供优质便捷的医疗服务。

正因为如此,安阳地区医院把控参合患者住院的每一个细节,确保患者能够安心看病;不断提升医疗技术水平,确保参合患者能够享受到高水平的医疗服务;高扬人文服务,确保参合患者看病心情舒畅;竭尽所能减轻患者的看病负担,让参合患者享受到这一国家利民惠民政策的最大实惠。这样一种持之以恒的制度创新,为该院赢得了良好声誉,先后被安阳市卫生局、濮阳市卫生局授予“新农合管理及服务先进单位”“新农合服务先进单位”称号。

### 勤于细节管理 确保参合患者看病安心

“新增农村居民大病怎样报销,如何执行2013年新农合政策,如何最大程度地提高参合患者报销水平……”这是今年7月份安阳地区医院举办的新农合政策培训会上研讨的一些重点内容。

这样一次新农合政策培训会,由该院新农合管理办公室组织,参加人员包括临床医生和科室护士长,重点内容是研讨怎样规范新农合患者诊疗、降低患者次均住院费用、提高参合人员受益水平。

记者采访间隙,正好碰到一位患者来更正由签名造成的错误。记者看到,这位患者在第一次登记时误将“吴”写成了“武”。安阳地区医院规定,更正需要主管医生、科主任、主管院长签字才能进行更正。这样一来,就有效防范了可能出现的疏漏。

事实上,抓住每一个管理中的细节,夯实每一个环节,确保为参合患者提供规范的服务,成为安阳地区医院工作的轴心。

安阳地区医院新农合管理办公室负责人介绍,通过健全组织保障体系,加强内部管理,该院新农合工作日益规范。

据介绍,近年来,安阳地区医院相

继出台完善了《关于新农合患者目录外用药及诊疗违规的处罚规定》《目录外用药的管理制度》《新农合患者住院管理制度及措施》《新农合住院患者按目录用药及身份核查管理措施》《新农合患者住院告知单》《新农合患者出入院流程》《单病种规范管理》《新农合工作人员工作标准要求及满意度调查表》《关于对新农合各项控制指标的管理规定》等各项规章制度,并将各县区不同的新农合规定要求制定成册,让工作人员认真学习,严格执行。

不仅如此,安阳地区医院还积极做好事前防范,建立层层负责的无缝质量管理体系,确保参合患者安心看病。

这个层层负责的无缝质量管理体系包括,院领导每月召开一次研究提升医疗质量、保证医疗安全的专题会议;业务院长每周四带领医疗、护理、感染、药事、设备等职能部门进行全院业务大查房;每周一下午坚持由医务科长及4个老专家带队到科室抽查病历,点评并发现医疗安全隐患;医疗药事管理专家组每周两次对现行病历、合理用药情况进行检查;每周四下午开展业务院长查房,重点观察危重、新入院患者情况,从中评估医疗隐患。通过对以上制度的创新和完善,安阳地区医院逐渐建立了控制医疗质量、确保医疗安全的动态监管机制。

无缝管理,注重细节,这样的精神很好地体现在安阳地区医院领导的主动工作中。比如,他们加强了对跌倒/坠

床患者的危险评估,在高危患者床尾悬挂醒目的警示标识。针对医生习惯在病房给患者看病,导致病房拥挤、门诊却冷落的情况,该院狠抓医生坐门诊,一举改变了门诊服务不到位的情况。又比如,该院建立了出院患者回访制度,设立专职随访员,以电话询问的方式征求意见,指导康复,弥补和减少了住院期间医患沟通不足而引发的负面影响。

### 精于技术创新 为参合患者健康护航

要保障参合患者的最大权益,就要想法设法攻克疾病难关,确保参合患者能够就近解除病痛,享受到高水平的医疗服务。

贾朝京介绍,安阳地区医院坚持“深化改革、加强管理、科技兴院、务实发展”的办院方针,狠抓重点专科建设,使多项技术走在全省前列。

安阳地区医院心血管内科开展的“心脏三腔起搏除颤器植入术、冠状动脉旋磨术”等多项技术填补了豫北地区空白,达国内先进水平。

安阳地区医院成功开展的“心脏介入诊疗”已达万例以上,例数之多居全市第一,在全国各省市级医院中名列前茅。

安阳地区医院心脏外科已开展心脏直视手术1000多例,并成功为一名不足10千克的先天性心脏病患儿实施手术矫正治疗,此病例省内罕见。

安阳地区医院血液科开展有急性白血病、慢性再障、血小板减少性紫癜、恶性淋巴瘤、多发性骨髓瘤等血液病的诊断治疗,达全省领先水平。

安阳地区医院骨科在全省率先开展脊柱的非融合固定、上颈椎(寰枢椎)内固定以及胸腰椎肿瘤全椎体切除手术、严重后凸畸形截骨矫形手术等先进技术。

安阳地区医院皮肤科开展的ALA-光动力治疗顽固性、反复性尖锐湿疣及皮肤黏膜癌前病变,填补了豫北地区空白;在全市率先开展的全身全舱职能NB-UVB治疗牛皮癣,取得显著疗效。

安阳地区医院神经内科开展脑血管介入诊疗术已达1500多例,开展的经动脉全脑血管造影术、经动脉锁骨下动脉狭窄或闭塞血管成形术、经动脉下肢血管成形术等多项技术处于省内领先水平,手术例数居全省地市级医院前列。该院神经内科被省卫生厅命名为“河南省医学重点培育学科”……

安阳地区医院还积极引进国外先进技术,不断加强国际间的学术交流,成功举办了“安阳国际血管论坛”“国际麻醉学术交流”“国际骨科学术交流会”等大型学术交流活动,提高了该院知名度,提升了医疗技术水平,使医院的整体实力得到进一步加强,业务建设得到快速发展。

与此同时,为了适应广大群众不断增长的医疗需求,安阳地区医院改善就医条件,近年来,投资兴建了建筑面积达31700平方米的现代化综合门诊综合楼,先后引进了豫北首台动态500排宝石能谱CT、PET1.5超导核磁共振、美国GE16排高速螺旋CT、数字减影血管造影系统、全数字化X线拍片影像系统(DR)、Dxc800全自动生化分析仪、全自动化学发光免疫分析仪等先进大型医疗设备,以满足医疗业务的需要。

在此基础上,安阳地区医院不断加大人才引进、培养、使用的力度,开展全院临床操作和护理专业技能竞赛,加强了全院医护人员的专业知识训练和能力素质建设;努力建设学习型医院,在院内开展各类培训班,组织全体医师进行规范化培训,邀请院内外专家教授参与授课,强化医务人员的理论知识;定期组织全体医护人员进行“三基”理论考核,使他们能源源不断地汲取营养和积蓄动力。

### 倡导人文服务 确保医患关系和谐

一位50多岁的肾病患者,每次来安阳地区医院做透析,护士总会迎到院门口将其接到门诊五楼;透析结束,



创建“2013年度参合农民最满意医院”动员大会



开展爱心救助活动

又将其送到医院门口。

长达一个多月的时间,每两天一次透析,每一次都是护士和出租车司机展开爱心接力,给这位孤身一人的肾病患者带去温暖。

贾朝京说,这正是安阳地区医院积极将“以患者为中心”落实在行动上,让患者在每一个环节都能享受到优质服务的体现。

医护人员的全情投入,良好服务规范的建立,让患者眼中的优质服务无处不在。记者看到,患者一进门,就有面带微笑的护士热情相迎,并指导准确挂号。患者到了相应诊区后,还有专业护士接诊,为患者介绍主治医生的专业特长。如果需要做检查,门诊导医护士和关爱服务队护士还会全程陪送。一旦碰到转科转院,患者也不用担心,会有医务人员护送并与当班护士交接,并登记签名。同时,家庭经济困难、孤寡老人、持有老年优待证者,70岁以上老年人等,不但普通挂号费全免,行动不便者还有轮椅免费护送。

立足于提高服务标准,安阳地区医院实现了进门有人热心迎、挂号有人细心陪、就诊有人贴心接、检查有人精心导、困难有人关心帮、转科转院耐心送,有效缩短了患者与医护人员之间的距离。不仅如此,该院还要求护士在与患者接触中,接送患者、仪表着装、文明用语力求规范,医护、护护、护患沟通及时,使患者踏入医院的那一刻起就能感受到医务人员的热情、耐心、细致、周到的无缝隙服务。

一方面是服务的高标准,一方面是服务的便捷化。为了方便不同层次患者的就诊需要,安阳地区医院全面实行了无假日门诊、弹性门诊工作制度,使门诊预约挂号服务得到进一步拓展。同时,该院在专家门诊、皮肤科门诊等就诊人数较多地方开展延时门诊和午间门诊;为患者准备了轮椅、开水、雨伞、针线等备用用品;关爱服务队陪同护送患者检查、化验;挂号室实行提前挂号、预约挂号。门诊医技、收费、取药等与群众密切相关的部门根据患者需要推迟下班或提前上班。

特别是针对参合患者,安阳地区医院不断优化服务流程,落实各项政策。在新农合窗口、住院处、临床病区等显著位置,到处是新农合宣传板报,包括参合患者入、出院流程,每年新农合政策农村儿童重大疾病、农村居民重大疾病救治等相关政策。为了切实减轻参合患者的经济压力,该院曾率先开展新农合直补工作,实现了参合患者住院一报销一体化。这样一来,不仅简化了报销手续,节省了时间,而且减少了参合患者的往返路途开支。

就在10月18日,安阳地区医院又召开落实《河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条》动员大会,就如何落实好60条提出具体要求,要求将优质服务融入日常工作,形成常态化,让人民群众切实感受到实实在在的优质服务,促使医患关系更加和谐。

### 减轻患者负担 解除参合患者担忧

安阳地区医院近日宣布,在儿童白血病、先天性心脏病等基础上,又有18个住院救治病种和6个门诊救治病种被纳入到新农合大病报销范围。这是该院响应我省扩大重大疾病医疗保障范围的尝试。

安阳地区医院充分发挥血液科、内分泌科、肾内科、妇产科、普外科、胸外科、心脏内外科、泌尿外科等科室的技术优势,明确规定符合保障范围的病种,按照新农合规定比例对限额内的实际医疗费用予以补偿,不设起付线,不受新农合报销药品目录和基本诊疗项目目录限制。

安阳地区医院选择的这些病种包括,儿童先天性心脏病的介入治疗、乳腺癌、宫颈癌、食管癌、肺癌、直肠癌、结肠癌、胃癌、唇腭裂、小儿≤14岁脊髓栓系综合征、脊髓髓膜膨出的手术治疗、急性心肌梗塞的介入治疗及冠脉搭桥手术等18个住院救治病种以及终末期肾病、血友病、慢性粒细胞性白血病、I型糖尿病、再生障碍性贫血、甲状腺机能亢进等6个门诊救治病种。

事实上,安阳地区医院作为河南省首批农村儿童重大疾病新农合医疗定点医院,早已积极、主动、灵活、细致地开展了对白血病和先心病患儿的救助工作。凡是明确诊断为救助病种的0-14周岁农村儿童,该院均按规定临床路径纳入救治范围。尤其是对符合救助病种的先天性心脏病患儿,该院在全力做好医疗救治的同时,承担了需要住院患者自付的所有费用。因此,符合条件的农村先心病患儿,在该院均得到了完全免费的医疗救治。这一救助项目的实施,受到患儿家庭的高度赞誉。

为了使更多的患者不再因因病致贫、因病返贫,去年3月份,安阳地区医院还举行“爱心救助基金发放仪式”,筹集20万元善款,对65位患有重大疾病的贫困患者实施了医疗救助,为他们解决了实际困难。

不仅如此,为了切实减轻患者负担,安阳地区医院还不断加强费用控制,提高保障水平。新农合专职工作人员每周定期到临床科室对住院参合患者进行检查,在诊疗过程中坚持合理检

### 医院介绍

安阳地区医院始建于1949年,开放床位1066张;有在职职工1100余人,有高级专业技术人员近200人,卫生技术人员800余人,其中,享受国务院特殊津贴专家3人,省、市学术技术带头人20余人,医学博士、硕士研究生90余人。该院是一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复、社区服务为一体的综合性三甲医院,先后荣获全省“医院管理年”活动先进单位、“医疗质量万里行”活动先进单位、河南省三级医院“十大指标”目标管理考核先进单位、“全省援外医疗工作先进单位”等称号。2011年,该院被授予行业不正之风领导小组授予全省“群众满意医院”称号;2012年荣获全省“群众满意的医疗机构”称号。

查、合理用药、合理治疗,并对超目录用药、诊疗检查不规范、无自费告知、超次均住院费用的科室和责任医生,按医院规定进行处罚。

在重大疾病救治工作中,安阳地区医院还通过规范诊疗行为、强化内部管理和技术指导,加强了相关学科建设,加快了临床专科人才的培养,提升了综合救治能力。通过技术支持、人员培训、管理指导等多种方式,该院加强与基层医疗卫生机构的工作衔接,帮助基层医疗卫生机构提高初步检查、诊断和康复等能力,以保证患者初诊、转诊的顺利进行,提高了参合群众的医疗保障水平。

医院作为一个社会服务窗口,各个角落都折射着人与人之间的关系。为了使医患关系更加和谐,安阳地区医院党委树立行业新风的着眼点放在“一切为了患者,一切有利于患者,一切方便患者”上,始终追求医疗以“质量”服务,护理以“微笑”服务,管理以“环节”服务,价格以“标准”服务的工作目标,不断加强行风建设的力度。院内设置了举报箱,公布了举报电话,规范了药品、耗材招标采购,实行了单病种限价收费和临床路径管理,并将药品和治疗费用在门诊、住院部显著位置进行公示,接受群众监督,在全院形成了“以德兴院、以信兴业、诚信为本”的良好风尚。

贾朝京表示,医院为社会服务,医生替患者着想,医疗让群众满意。安阳地区医院正是切实树立了这种为参合群众乃至全体患者服务的理念,并在行动上加以落实,使医院的医患关系变得更加和谐,医院的信誉得到进一步提升,增强了医院的生机和活力。



组织专家开展农村帮扶活动



志愿者深入社区开展义诊活动



新农合工作人员核对患者身份