

德馨满杏林 大爱惠苍生

——漯河市召陵区人民医院创建参合农民满意的医院综述

本报记者 王明杰 通讯员 王会军 史振宏 文/图

医院简介

漯河市召陵区人民医院地处漯河市人民东路68号,是豫南地区较早创办的骨伤专科医院,河南省人民医院协作医院,市、区两级城镇医保、新农合、优抚对象及离休干部定点医院。该院设备先进、专家荟萃、技术精湛、服务一流、环境优美、交通便利,是一所集医疗、教学、科研、康复保健、司法鉴定于一体的二级综合性医院。

该院始建于1980年,2005年正式更名为召陵区人民医院;目前拥有职工338人,卫生技术人员占职工总数的81%;配备有螺旋CT机、四通道CR、四维彩超机、颅脑数字化多普勒机、全自动生化分析仪等大中型医疗设备;开设有急诊科、内科、外科、骨科、妇产科、儿科、ICU、康复理疗室、心理门诊、文正法医临床司法鉴定所等科室,其中,骨科为市级重点专科,妇科为市级特色专科;对外开放床位270张。

近年来,该院紧紧围绕争创技术、服务、文化“三优”品牌的办院宗旨,坚

持以科学管理提高执行力,以医疗质量提高竞争力,以优质服务提高认可度,以文化引领提高凝聚力,有效推动了医院发展。在强化医疗管理,提高服务水平,该院根据国家医药卫生体制改革精神,针对目前群众看病难、看病贵问题,于去年4月推行了“先住院,后付费”零押金诊疗服务模式,受到了社会各界人士的一致认可和好评,先后被授予省级先进单位、省级免疫规划先进集体、市级人民群众满意医院、市级诚信经营示范单位、市级文明单位等荣誉称号。

目前,位于黄河路和庐山路交叉口,总占地面积36333.5平方米,总建筑面积27600平方米的医院新址,预计2013年年底建成并投入使用。他们坚信,在不久的将来,他们将以更加优美的住院环境、更加精湛的医疗技术、全方位的优质服务和较低的医疗收费,为人民群众提供更高质量的医疗服务。

2002年10月,《中共中央、国务院关于进一步加强农村卫生工作的决定》明确指出:要逐步建立以大病统筹为主的新农合制度。对这项惠民政策,漯河市召陵区坚持“政府组织、引导、支持,农民自愿参加”的原则,通过个人缴费、集体扶持和政府资助的筹资方式,在保障农民获得基本卫生服务、缓解农民因病致贫和因病返贫方面发挥了重要作用。

漯河市召陵区人民医院院长张向云说,作为承担着召陵区50多万人口医疗保健工作的唯一公立医院,以及漯河市源汇区、郾城区、召陵区三区新农合定点医院,该院积极履行公共卫生职能,深入贯彻落实新农合政策,把服务参合农民、维护群众健康作为工作的出发点,坚守职责,创新举措,服务人民,逐步走出了具有自身特色的新农合惠民体系,赢得了参合患者的认可和好评。

仅今年1~9月,该院就收治住院参合患者6533人,产生住院医疗费用2542万元,新农合住院费用占医院业务总收入72%;实际补助新农合资金1304万元,人均补偿1996元;新农合住院费用中药品费用占总费用的30.5%,药品自费率为3.3%。

创新诊疗模式 减轻参合患者负担

“现在不用交押金也可以住院看病?”听了急诊科主任石医生的话,满是忧愁和痛苦之色的张老先生脸上出现了几分疑惑。原来,家住漯河市召陵区老窝镇的张老先生,今年7月份因下腹部突然疼痛来到该院,经急诊科石医生检查后被确诊为急性阑尾炎,需要马上住院手术治疗。但老人发病急,来院时忘记带钱,并且孩子都在外地打工,他担心无法取钱不能住院。看出张老先生的顾虑,石医生告诉张老先生,召陵区人民医院现在推出了“先住院,后付费”零押金新型诊疗服务模式,参合农民到医院不用交押金就可以看病。张老先生弄明白该院新的诊疗模式后激动地说:“不愧是咱老百姓的医院,这个政策办到了老百姓的心里,不然,等到回家拿钱再住院,恐怕我的病也耽误了。”

据张向云介绍,该院近年来一直坚持谋发展、重惠民的发展思路,把缓解群众看病难、看病贵问题作为各项工作的中心,推出了一项惠民举措,赢得了民心。去年4月,该院根据医药卫生体制改革相关要求,紧密结合

“为民服务创先争优”活动和“三好一满意”活动,以人民群众满意为出发点,依托新农合相关政策,进一步优化服务流程,推出了“先看病,后付费”的零押金诊疗服务模式;凡是参合患者,在办理住院手续时,只需持身份证、新农合卡在住院处登记备案,把身份证、新农合卡等有效证件的复印件交到住院处,不用交押金即可入院治疗。治疗期间,该院严格执行一日清单制(按病种付费除外),每天向参合患者及时提供治疗费用清单。参合患者出院时,只需向医院支付新农合报销后需要个人承担的费用。

此举在漯河市尚属首次,从实施至今,享受该诊疗服务模式的患者达到10676人。其中,参合住院患者为10156人,占享受零押金住院患者总人次的95%,占所有参合住院患者总人次的91%。它的推出为更多的参合患者开通了绿色通道,确保部分家庭困难的参合患者在第一时间得到安全有效的治疗,并最大程度减轻了参合农民的经济负担,切实维护了群众的身体健康。

严格监管 保障参合患者利益

“大爷,您参加新农合了吗?”这类简单问话,该院新农合办公室的工作人员每天都要重复无数遍,为的就是时刻提醒参合患者在办理入院手续时及时备案登记,以便享受新农合惠民政策。

步入该院住院部大厅,导诊台上放着参合患者须知,新农合办公室墙壁上悬挂着的新农合办理流程,让存有疑问的参合患者掌握了各项规定和流程。同时,为了方便参合患者,该院把住院处、新农合窗口整合在一起,为患者构建了入院出院办理、新农合登记备案、报销的一站式服务,简化了患者办理流程,节省了患者时间。

“只有工作做细了,提前为患者想到各种不便,并及时给予解决,才能真正把新农合政策落到实处。”张向云提到新农合工作时,侃侃而谈。为了确保新农合这项惠民政策落到实处,该院领导班子严格按照上级有关规定,采取各种有效措施,逐步建立和完善了良好的新农合运行机制。

健全组织。为了推动新农合制度的顺利实施,该院成立新农合工作领导小组,下设办公室,出台了新农合管理规章制度,并指定专人负责参合患者的住院证件审核和月终报

表的汇总工作。健全的组织、合理的分工、明确的职责、完善的制度,保证了新农合的有序运行。

学宣结合。为了提高执行新农合政策的水平和能力,该院采取专题学习、中层例会及科室晨会等多种形式,对职工加强新农合相关知识的学习培训;同时将新农合相关业务知印成小册子,下发到每一位职工手中,方便职工随时学习掌握。在此基础上,该院利用宣传栏、电子屏幕等载体,在院内对新农合有关政策和管理办法,就诊疗程序、补偿范围、补偿办法,参合农民的权利和义务进行广泛宣传,使更多职工、患者了解新农合政策。以上措施让职工熟练掌握了新农合相关政策、规定,促进了新农合政策更好地在该院贯彻落实。

严格把关。为了确保新农合资金使用安全、合理,该院采取多种方式严把四道关:一是严把准入关。对住院治疗的参合患者,工作人员严格备案登记,认真核对患者的新农合卡、身份证等相关证件,杜绝冒名顶替现象。二是严把查对关。工作人员定期深入病房,对入院的参合患者进行检查,禁止挂床治疗行为的发生,杜绝小病大治造成新农合基金的不合理使用现象。三是严把治疗关。认真执行新农合相关文件规定,定期对医生开具检查及用药情况进行督导检查,对没有严格执行上级及同级医疗机构检查结果互认、违规使用目录外药品的医生,根据有关规定进行处罚,杜绝重复检查和过度医疗造成的新农合基金不合理使用现象。四是严把监督关。该院严格执行新农合补助资金公示制度,每月按时对出院参合患者的住院费用及补助情况进行公示,并设立举报电话和投诉箱,广泛接受群众监督,确保新农合基金使用合理、安全。

提高医技水平 挽救参合患者生命

噼噼啪啪,伴随着鞭炮声,几名患者家属为该院妇产科送来了一面“妙手回春、医术精湛”字样的锦旗,并眼含热泪向该科医生说:“多亏你们高超的医术,才挽回了我们家人的生命,让我们家刚出生的小宝宝能享受到母爱啊!”

这件事情发生在今年上半年。该院妇产科接诊了一位产妇,妇产科主任见患者不但做过一次剖宫产手术,而且是中央型前置胎盘。为了保证二次剖宫产手术顺利,陈主任立

即组织人员制订了详细的手术方案。但在手术过程中,情况比想象的更严重。产妇生下孩子后,腹腔大出血并发弥散性血管内凝血。陈主任凭借精湛的技术,沉着应对,连续对患者实施了近5小时的抢救,终于使患者转危为安。

一面小小的锦旗,只是召陵区人民医院用心服务参合患者的一个缩影。在该院所有医务人员心中只有4个字,那就是“患者至上”!为了确保参合患者的生命安全,该院从制度、人才、科研等方面入手,全面提高医院科学管理水平,确保医疗质量和医疗安全。

创新提高。该院以等级医院评审为契机,通过建立健全各项规章制度,推行临床科室主任例会和护士长夜查房,开展医师定期培训及考核、加大行政查房和业务查房力度,加大人才引进及培养力度,大力开展新技术,全面提高医护人员专业理论知识和实际操作技能。今年以来,该院儿科开展的《黄氏联16203果糖治疗儿童病毒性心肌炎临床观察》市级科技成果奖二等奖,先后开展了中药封包治疗胃肠道疾病、臭氧微介入治疗椎间盘突出、亚低温治疗小儿高热4项新技术,在漯河市卫生局组织的急救驾驶员岗位技能大赛中获得多个奖项。

规范诊疗。根据新农合按病种付费试点工作文件精神,按照单病种付费《临床路径管理指导原则》和按病种付费《临床诊疗指南》,在保证医疗质量和安全的前提下,该院由各临床科室对本科病种进行梳理、筛选和反复修改,从而建立起符合实际的本土化临床路径;同时积极建立相应信息系统,加快单病种付费工作的推进。目前,该院已顺利开展20个病种的单病种付费工作。

优化医疗服务 温暖参合农民心灵

“您好,请问您需要帮助吗?”

“这是您的药品,祝您早日康复!”在该院,处处都可以听到医务人员温暖、亲切的问候。每一个细节、每一个举止、每一个流程都体现出对参合患者的呵护之情,让参合患者感到温馨和感动。

张向云告诉记者,为了彻底转变医护人员的服务理念,该院还聘请知名服务礼仪老师,定期进行礼仪知识培训,提高医护人员整体服务素养,从而让医护人员以得体的仪容仪

表、温馨的微笑、贴心的话语,更好地服务每一位参合患者。在此基础上,为了强化医护人员服务意识,该院在全院范围内开展了“服务明星”评选活动,护理人员每天为就诊患者发放“笑脸贴”,让患者根据就医感受,把“笑脸贴”粘贴到评选栏上自己心目中的好医生、好护士名下,每月由客服中心进行汇总,对获得“服务明星”荣誉的医护人员,在该院一楼大厅进行公示。通过评选服务先进典型评选活动,该院医护人员以患者为中心的服务意识进一步加强,在全院营造了比优质服务浓厚氛围。此外,该院还以“好医生评选”患者满意度调查等载体,推动各个科室岗位服务更加规范化、流程化、人性化,进而为参合患者提供了“优质、高效、低耗、满意、放心”的医疗服务,有效提升了参合患者的满意度。

从细节入手,满足患者需求。该院深入贯彻落实《便民惠民医疗服务40条》,设置候诊座椅、方便轮椅、便民阅读栏,免费为参合患者提供茶水,推行门诊弹性值班制度,医技检查30分钟内出结果,贯彻落实上级及同级医疗机构检查、检验结果互认。经过全方位、多项措施的优化服务,参合患者满意度得到大幅度提高。

唯善是举,惠民便民。为了更好地服务参合患者,该院在每月的20日开展医技检查优惠日活动。活动当天,所有医技检查项目优惠20%,定期举行单病种手术费优惠活动,为前来就诊的患者减免30%的手术费用;制作便民优惠卡发放到家庭困难的参合患者手中,给予医技检查20%的优惠。该院还定期组织科室业务骨干,深入城市社区和乡村,开展义诊免费送药活动。今年以来,该院共开展送温暖、献爱心活动42次,受惠群众7500多人次,免费发放药品(价值2万余元)。

“让老百姓病有所医,我们将深入推进医药卫生体制改革,尽力创造条件,服务参合农民,为人民的健康保驾护航!”召陵区人民医院正围绕新农合德政工程谱写着苍生大爱,他们在提升惠民服务中书写着更加绚丽的诗篇。

风正好扬帆,志当存高远。面对记者的采访,张向云十分感慨地说:“新农合是平台,服务是载体,惠民才是我们的最终目的!未来的征途,我院领导班子将在科学管理上打造医疗服务品牌,在提升惠民服务中扬帆远航谱写新的辉煌!”



优质的医疗服务赢得了群众的认可



新农合社会监督员培训



操作技能竞赛现场



护理技术训练



新农合工作人员核对患者身份



深入乡村宣传新农合政策



把医疗服务延伸到农民驻地



医院新址效果图