



院长马国云

医院简介

潢川县人民医院是一所集医疗、教学、科研、保健、康复和急救于一体的二级甲等综合性医院，其前身为“潢川专区公立人民医院”“信阳专区第二人民医院”。该院现有在职人员530人，占地面积5万平方米，开放床位320张，年门诊量20万人次，年收治住院患者万余人次。近年来，该院先后斥巨资引进飞利浦多层螺旋CT等一大批先进诊疗设备，医技检查水平在信阳市同级医院中处于领先地位。



设立志愿者服务站方便患者就医

新农合铺就惠民路

潢川县人民医院创建参合农民最满意医疗机构纪实

本报记者 王明杰 通讯员 王劲 张超

“党中央，真英明，合作医疗惠民，一年只需几十元，大病小病都搞定……”在潢川县农民群众中流传着这样一首打油诗。记者日前来到潢川县人民医院，在每个病区听到的都是老百姓对新农合由衷的称赞。

正如“诗”中所言，自新农合制度2007年1月1日在潢川县全面实施以来，潢川县人民医院以制度规范自身，以爱心服务人民，以奉献回报社会，全面贯彻落实党和政府的惠民政策，确保参合农民利益，有效缓解了群众看病难、看病贵问题，为保障广大农民的身体安全和生命安全作出了贡献。

宣传政策：做好惠民先锋

潢川县人民医院院长马国云说，如何唱响卫生惠民的主旋律，让参合农民能够充分享受到新农合带来的实惠，该院领导班子强化宣传工作，通过多种形式深入广泛地宣传，把新农合和其他新医改惠民政策传达给群众，让参合农民切实感受到党和政府带来的温暖和实惠，大力营造全社会关心、支持卫生事业的良好氛围，全力打造新农合“阳光品牌”。该院领导高度重视此项工作，专门成立了以主管院长为组长的新农合领导小组，配备了5名专职人员，出台了《潢川县人民医院新型农村合作医疗实施方案》，确保全面落实相关政策。

新农合实施之初，偏远村镇的农民对这一惠民政策不够了解，参合积极性不高。该院采取多种措施大力宣传新农合政策，通过宣传栏、墙报、院刊等，宣传新农合住院流程、报销流程；印刷大量宣传单，在门诊、病房发放；组织宣传队在全县进行巡回宣传，在电视台开辟专栏进行宣传，让新农合政策家喻户晓。

在该院新农合办公室墙上的醒目位置，设有新农合政策宣传栏、就医流程图、新农合公示栏。在新农合公示栏内，3个月内任何一位在该院住院治疗的自费金额即可办理住院手续，并享受按病种付费规定的所有医疗护理服务；出院时患者凭出院证一次性完成结算。在新农合报销单上签字确认后，即可完成出院手续。

“感谢新农合政策！”在该院内科病区，记者遇到一位刚领完补助款准备出院的老人。这位年过六旬的老人高兴地对记者说：“要是在以前，谁敢到县医院看病啊！如今，我们农民看病能报销，农民病有所医成了活生生的现实。如今的社会就是好啊！不缴公粮能种田，不交学费把书念，看病依靠新农合，种地国家还补贴咱。”老人淳朴的话语道出了一个普通老百姓的心声。

真情服务：充实惠民内容

今年7月，该院在实施新农合按病种付费制度的基础上，推行“先诊疗、后结算”诊疗服务模式；实行按病种付费的患者，凭医生开具的新农合确认单，只需在收费窗口缴纳补偿后的自费金额即可办理住院手续，并享受按病种付费规定的所有医疗护理服务；出院时患者凭出院证一次性完成结算。在新农合报销单上签字确认后，即可完成出院手续。

在该院新农合报销窗口，记者看到一位刚办完补偿手续的患者。他手拿补偿单笑着说：“现在新农合的手续简单多了，前后不到10分钟就可以办完。你看这单子上总共花了多少钱，自费部分多少钱，补了多少钱，都写得清清楚楚，俺虽然不识几个字，也看明白了。”

马国云说，为了确保参合农民享受到更加方便快捷的服务，该院领导班子坚持把维护参合农民利益放在重要位置，率先向社会作出公开承诺：对参合急危重症患者实行“三先一后”救治原则（先接诊、先抢救、先入院、后办手续）；开辟服务窗口，配备专职导医发放宣传单，检验科、放射科、CT室、B超室24小时服务；每天按时发放住院费用一日清单，杜绝乱检查、乱收费。同时，该院不断增加新农合服

务人员，增加新农合服务窗口，进一步简化补偿流程；在病房楼一楼大厅显著位置张贴新农合及农村孕产妇住院分娩补助流程图，以方便患者就医和领取补偿款；在资金紧张的情况下垫付新农合补偿款，确保患者出院当天就能及时足额地领取新农合补偿款。该院为了提高医务人员对新农合政策的知晓率，先后进行了6次全员培训，要求全体医务人员不但要有良好的服务态度、较高的业务水平，还要准确把握新农合政策，并出台了相应的奖惩措施。

完善制度：增加惠民动力

2011年，潢川县人民医院率先在全省范围内开展了按病种付费及住院费用总额预付制度改革。根据《河南省卫生厅、河南省财政厅、河南省审计厅关于推行新型农村合作医疗住院费用支付制度改革的指导意见》精神，该院出台了《新农合住院费用总额预付管理方案》，要求临床各科室严格遵守制度，严禁大处方、超范围用药及遵守抗生素运用分级指导原则，做到合理诊疗、合理用药、合理收费。新农合办公室做好重要数据的整理、分析和监控；印制自费和部分补偿诊疗项目表，发给每位医生；力争把次均住院费用、平均床日费用、目录外药品费用、药占比等各项指标都降至合理范围之内。该院要求凡使用目录外药品和诊疗项目，须经得患者及其家属同意签字；严禁违规操作，加强住院患者身份审核，规范诊疗行为。

该院要求，各科医生和新农合办公室工作人员务必严把审验关，执行首诊负责制，不得推诿参合患者，不得随便放宽入院指征和随意延长住院天数，严禁挂床、冒名住院；严禁滥用大型仪器检查和提供过度服务现象；严禁门诊转住院、乱用药、乱收费等不规范行为以及制造假病历、假处方、假票据等骗取新农合基金现象。该院分别与临床各科室签订了自查自纠责任书，一旦发现违规行为，将严厉处罚。

据该院新农合办公室有关人员介绍，截至今年9月底，该院共收治参合患者8800余人次，发放补偿款2215万余元，次均住院费用连续数月保持在全市平均数以下，补偿率达到65%左右。广大参合农民高兴地说，新农合成了农村患者的“护身符”，让参合农民享受到了实实在在的实惠。

科学管理：打好惠民根基

如何满足当地人民群众日益增

近年来，该院以开展“医院管理年”活动为契机，进一步提升科学管理水平。该院领导班子结合自身实际，把计划管理、目标管理和绩效管理三者有机结合起来，确定长远发展目标，编制了《潢川县人民医院员工手册》《临床操作技术规范》和《临床用药指南》等管理手册，实行岗位管理，使不同岗位上的职工都有相应的工作标准和工作要求，做到全院工作年度有计划、每月有重点、每周有要点；根据实际工作情况，制订了开展业务目标、质量目标、精神文明建设目标、社会效益目标、医疗任务目标、安全运行目标、治安消防目标等；量化管理规则，从床位使用率到药品比例，无论治愈好转率、抢救成功率还是门诊量，各项业务指标都具体量化到科室，独立核算到个人，以量定奖，以质定罚，并做到奖之有理、罚之有据，有效保证了各项措施的落实，极大地调动了职工的积极性。

“勤于业务，精于管理，办好人民满意的医院”是马国云时常说的一句话。该院以“医院管理年”活动为依托，使医疗质量管理制度化、规范化。该院要求，健全并落实医院规章制度和人员岗位责任制，严格执行卫生技术人员准入制度，强化“三基三严”训练；加强急诊科能力建设，做到专业设施、人员配备、抢救设备“三到位”；加强临床实验室质量控制和室内质量评价工作，实施医院感染系统化控制，提高医院感染管理水平；优化服务流程，改善就诊环境，方便患者就医；强化服务意识，注重诚信服务，构建和谐医患关系。

马国云在与记者交谈时说：“提高医疗服务水平，确保医疗安全有效，是对患者最大的实惠。对医院来说，医疗质量和安全就是医院的生命线，唯有提高质量，医院才能实现长足发展。”该院经常加强全员质量意识教育，在职工中牢固树立“患者至上、质量第一”的服务意识。该院在门诊实行专家值班和科主任带班制度，严格执行三级医师查房和住院医师24小时负责制，实行整体护理和责任制护理，坚持护理查房制度。同时，该院还完善了院、科两级质量管理体系，每月由分管院长组织医务科、护理部、门诊部分别对医疗、医技、护理等质量进行一次全面考评，并将考评结果和整改措施及时反馈到科室，与奖惩挂钩，奖优罚劣；各科由技术骨干组成的质量小组进行定期互查，形成了层层抓质量的链条式管理机制，使医护质量明显提高，赢得了患者好评。

更新技术：用好惠民武器

查找原因；针对检查设备落后等情况，先后斥巨资引进了飞利浦多层螺旋CT机、美国核磁共振、德国西门子彩超、德国狼牌腹腔镜、CR（计算机X线成像）、800毫安X光机、全自动生化分析仪、全自动血细胞计数仪等一大批先进诊疗设备，医技检查水



到敬老院送温暖、献爱心



护士礼仪全员培训



深入推进“三好一满意”活动

本版图片由王劲、张超提供



参合患者及时领到新农合补偿款



优质服务赢得了群众赞誉



优质护理服务

长的医药服务需求，如何在激烈的市场竞争中求生存、求发展？马国云与该院领导班子成员形成了共识：要把医院做大做强，最根本的动力是要科学管理，并提出了“科技兴院、管理强院”的管理思路。

为了实现“小病不出乡，大病不出县”的目标，该院领导班子将工作重点放在提高技术水平上，确定了“提升能力，优化服务”的工作方针；每月组织临床专家，对外转患者病种及病情认真分析，

平在信阳市同级医院中处于领先地位，大大降低了患者外转率。该院在技术更新的同时，始终瞄准省级医院的技术水平，大力发展与省级以上医院的协作关系，开展远程会诊，外请专家来院

为了加强对按病种付费的临床路径管理，该院规范医疗行为，实现科学合理用药，在不降低治疗效果的前提下，减少人均住院费用与住院天数，减轻了参合患者经济负担。

为了全面加强日常监督与管理，确保新农合政策落到实处，该院严格按照上级文件和指示精神，结合实际，规范医疗服务行为，要求新农合办公室工作人员坚持每天查房。此举杜绝了转借新农合证和用假病历、假处方、假票据等骗取新农合资金的现象。马国云坚持不定时随访、抽查，及时解决患者提出的问题；主管院长每周都参与查房，要求新农合办公室工作人员一旦发现不符合规定的现象坚决不予登记报销。

让每一分新农合基金都用在参合患者身上，该院强化新农合基金管理，安排专职审核人员，杜绝挪用、贪污、截留现象；坚持每月将患者补偿情况张榜公示，并公布监督举报电话，接受社会监督，实现了报补工作透明化、制度化、规范化，真正实现了合理检查、合理用药、合理治疗、合理收费。

白衣怀丹心，大树铸伟业。肩负着保护人民群众健康重任的潢川县人民医院，在新农合的惠民路上，牢记使命，忠于职守，用一腔热血和汗水描绘着潢川县卫生事业最美丽的画卷。