

# 让党和政府放心 让广大百姓满意

## ——南阳市中心医院全力打造参合农民满意医院活动纪实

本报记者 乔当归 通讯员 张弛 杜辉宇 文/图

新型农村合作医疗制度(以下简称新农合)是党和国家的重要惠民政策和民生工程,对于帮助农民提高抵御重大疾病风险的能力、保护广大农民群众的身体健康、促进城乡协调发展、实现全面建设小康社会和构建和谐社会的宏伟目标,具有十分重要的意义。作为党的方针政策的执行者,实践者——医疗卫生机构,怎样才能更好地服务于参合农民,保证参合农民享受优质、价格合理、诊疗规范的医疗服务?怎样才能做到让党和政府放心,让广大百姓满意?

南阳市中心医院作为全国500家大型综合性医院之一,国家三级甲等医院,是豫西南区域性医疗中心,也是南阳市规模最大的新农合定点医院,服务区域主要为南阳市13县(市、区)和部分毗邻省区。其以雄厚的技术实力、先进的医技设备、优质的医疗服务和优美的就医环境,为广大参合农民提供了可靠的医疗保障。

6年来,南阳市中心医院的广大干部职工团结奋进,身体力行,以优异成绩,向党和人民交了一份合格的答卷。

### 健全组织, 规范行为, 切实减轻患者负担

吹面不寒杨柳风。

南阳市中心医院被确定为首批新农合定点医院后,该院领导班子高度重视,立即选派一名副院长专职负责新农合管理工作;制定一系列规章制度,不断完善新农合诊疗服务流程和服务行为,保证新农合各项工作有序开展;成立新农合管理办公室(以下简称农合办),配备正副主任;农合办下设政策咨询、稽查、审核、直补、主办会计、复印室5个部门;各部门各司其职,相互合作,协调一致。该院还成立了新农合专家管理委员会、物价办和物价督导组。农合办将各临床科室负责人作为科室第一责任人,要求医师严把入、出院指征,杜绝门诊转住院、挂床住院和分解住院现象。督导组严格收费管理,督促业务科室严格执行国家医疗收费标准。该院还按科室不同业务制定了相关新农合患者管理制度,相关工作做到明确职责、规范行为、热情服务、秉公办事。

为了切实减轻农民负担,南阳市中心医院把保护参合农民利益作为新农合工作的重心,严格执行“三合理一减轻”制度,即合理用药、合理检查、合理收费,减轻农民经济负担,切实为患者带来实惠。

### 规范诊疗, 优化服务, 切实做到便捷惠民

天下大事,必作于细。

记者在南阳市中心医院采访时看到,各临床科室醒目位置均设置有新农合服务流程图及宣传栏;审核直补大厅宽敞明亮、布局合理,配备了复印机、电脑、打印机等现代化办公设施,为患者提供咨询有关事宜、复印资料、审核费用和领取直补款项等服务;增设候诊椅,免费提供茶水、计算器、老花眼镜等,做到从细节上关心、服务参合患者。为了使参合农民享受受到一流的医疗服务,减少医药费开支,南阳市中心医院专门成立临床用药专家组;严

抓服务质量,落实首诊负责制、三级医师查房制等医疗护理核心制度,督导全院新农合诊疗服务行为,指导临床用药,有效控制了医药费用的不合理增长;对新农合工作中遇到的问题进行分析总结,对新农合政策的执行情况追踪调查,对人均费用高、目录外药品及诊疗项目使用比例高的科室及个人进行教育,加大对违规行为处罚力度。

据南阳市中心医院农合办工作人员介绍,审核直补大厅按县(市、区)分别设置专门窗口,专人专职服务参合患者;开通外线联系电话,与各县(市、区)农合办随时保持联系,及时解决相关事宜,及时足额支付补偿金,避免患者往返奔波。此举受到广大参合患者及家属们的好评;该院还安排专职会计,负责对参合患者直补费用及与各县(市、区)的往来账目进行审核,做好日清月结,确保新农合资金的安全。

“医院严格执行《河南省新型农村合作医疗报销基本药物目录》及《河南省新型农村合作医疗基本诊疗项目和医疗服务设施范围目录》规定,认真开展跨区域即时结报、农村儿童‘两类大病’、农村居民重大疾病、新农合按病种付费、新农合跨区域直补网络等业务。”南阳市中心医院院长李玉东告诉记者,根据新农合政策规定,该院与上级管理部门签订人均费用协议,制定下发《南阳市中心医院关于进一步加强医保、新农合管理工作的补充规定》《南阳市中心医院关于控制医保新农合住院患者医疗费用不合理增长及外购药的补充规定》等规定,更具体、更详细地规范参合患者临床用药管理;该院实行新农合目录外用药品等医疗服务设施告知制度,并把此项工作作为考核指标与工资奖金挂钩;促使医疗服务设施控制在规定的范围内,人均费用达到定额协议要求。

南阳市中心医院主抓新农合工作的副院长张保朝在接受记者采访时说,农合办不仅是职能科室,而且是单位业务窗口,其人员素质、工作能力直接代表医院在社会上的形象。提高工作人员的综合素质、严肃工作纪律、强化岗位职责,是搞好内部建设的根本。规范科室内部资料文档与信息管理的定期召

开科室会议,总结工作经验,查找和解决工作中存在的问题,探讨工作方向,是搞好内部建设的措施。该院农合办分工明确,使参合患者在新农合审核直补服务大厅即能快捷地办理完所有手续,切实把新农合惠民政策落到实处。

强化责任, 细心审核, 确保农合资金运行安全

### 强化责任, 细心审核, 确保农合资金运行安全

为了让医患双方全面了解新农合各项政策,南阳市中心医院分别在门诊、各临床科室、住院部等醒目位置设置了宣传栏,悬挂新农合政策宣传牌,印制新农合政策宣传手册,采取院报、简报、电子显示屏等多种形式宣传新农合政策;制定完善的新农合培训制度和计划,对全体员工及新上岗人员进行培训,通过书面答卷测试大家对政策的掌握情况,促使全体员工全面掌握新农合政策,更好地服务参合农民。

据南阳市中心医院工作人员介绍,出院患者在领取直补款前必须进行费用审核,该工作是准确执行新农合政策、保障新农合资金安全的重要内容。按照《新农合定点医院管理办法》的要求及有关的规定,该院细化对新农合患者的临床用药、检查治疗项目严格审核,杜绝冒名顶替、挂床住院等违规行为的发生;对外伤治疗等特殊执行情况执行先告知、再公示,最后直补;认真落实相关的审核、直补政策要求,确保了新农合资金安全,不让患者利益受损,受到各级管理部门的肯定。

遵循谁参合谁受益的原则,南阳市中心医院实行首诊负责制,责任医生、护士认真验证住院参合患者身份,遇到身份不符者,及时与新农合稽查室联系,协助核查。新农合稽查人员每天到病房与医护人员共同核查新农合患者身份,切实做到“人”、“证”相符,做到事前、事中、事后全程监管。该院有效防范了新农合资金的流失,保障了资金的安全,受到各县(市、区)新农合管理部门的一致好评。

### 完善监督, 严格奖惩, 控制不合理费用增长

据了解,南阳市中心医院与主管部门签订了新农合医疗服务协议,针对各临床科室的专业特点,每年年初与各临床科室签订新农合目标管理责任书及人(次)均费用协议;对各临床科室实行动态管理,网上监控;建立新农合人(次)均费用动态分析及预警制度,对人(次)均费用非正常增长的科室,及时与科室负责人沟通,分析原因,提出预警,要求科室采取措施控制费用增长,并与科室的奖金、年终评优挂钩;按月统计各临床科室目录外用药品及诊疗项目的比例情况,落实制度,奖优罚劣,使参合患者在院的综合住院补偿率不低于50%;建立新农合工作运行情况汇报及财务分析报告制度。

南阳市中心医院每月将新农合审核、稽查、直补报销情况进行总结分析,以书面形式交院领导审阅,并提交院长办公会讨论;及时调整管理方案,定期组织医务科、护理部、纪检监察室、物价办、药学会、农合办等科室对可能造成医疗费用上涨的因素进行分析;制定下发合理使用抗菌药物及高值耗材应用的实施办法;多次开展抗菌药物临床应用专项整治活动;对高值耗材的应用实行预报计划、审批制度;下发《进一步加强临床路径、新农合按病种付费、单病种质量控制管理工作》的通知,进行督导检查,发现问题提出整改意见,对拒改者,按照医院规定进行行政和经济处罚。

同时,南阳市中心医院领导高度重视纠风和医德医风建设,通过建立健全行风管理,提升医院服务品质,改变不适宜的工作流程和服务方式,切实缓解“看病难、看病贵”的问题;定期对物价、收费工作、合理用药、核心制度落实、医患沟通、规章制度落实等情况进行检查,定期以简报的形式通报检查结果,提出整改意见;在醒目位置设置多个新农合意见箱,公布投诉举报电话,严格落实举报查处制度,做到有案必查,有查必果。

### 以人为本, 贴心服务, 让参合农民满意

为了使新农合惠民政策落到实处,南阳市中心医院按照省卫生厅要求及

时开展农村儿童重大疾病救治工作。从2011年3月至今,该院为525名罹患大病的儿童办理了直补业务,补助金额达800万余元。难能可贵的是,考虑到不能让患病儿童家庭因病致贫,除政策规定的补偿外,其家庭自付费用部分一律由该院承担。该院先后为患儿家庭承担自付费用242万余元。此举切实减轻了大病患儿家庭的经济负担。

值得一提的是,2010年上半年,手足口病疫情流行,南阳市中心医院使用的特效治疗药物因为费用高,不在新农合基本药品目录中,针对这一情况,农合办经院领导同意,特向南阳市政府部门提出申请,建议把这些特效药品纳入新农合报销范围。经请示省卫生厅批复,上述药品准予纳入报销范围。春风化雨,普降甘霖。一条合理化建议,滋润了多少干涸的心田,减轻了多少农民朋友的实际困难!该院造福百姓的情操在发酵,党的惠民思想在闪光!河南省卫生厅、南阳市卫生局对其刮目相看,啧啧称赞。

细微之处见真情,真情演绎真感动。

2013年9月11日上午8时许,患者盛某独自一人来南阳市中心医院就诊,突发心绞痛,大汗淋漓,蹲坐在医院综合楼一楼大厅的柱子旁怎么也站不起来。经过此处的工作人员刘珂看到后,跑上前去询问患者病情,第一时间联系心血管内科一病房的值班医生。医护人员推着担架车赶来,这时,路过的信息科科长李崇赶上前协助,把患者护送到科室的重症监护室。在患者无家属陪同、未交纳住院费的情况下,该院科室全体医护人员本着救死扶伤的原则,对患者积极进行抢救治疗,使患者得到及时治疗。南阳市中心医院的领导管理有方,历来要求医务人员要“以人为本、尊重生命”,凡来院就诊的急、危重患者一律采取先救治后付费。

“一切为了患者,为了患者的一切”是南阳市中心医院每一个医护人员恪守的诺言。

2010年,原国家卫生部提出的“优质护理示范工程”之花,在南阳市中心医院各病区全面绽放。该院全体护士牢记“以患者为中心”的服务宗旨,强化基础护理和生活护理,扎实推进优质护理工作,朝着“患者满意、社会满意、政府满意”的目标不断前进;该院改变护理工作管理的模式,变被动服务为主动服务,变“患者要我做”为“我为患者做”,主动察觉、主动沟通、主动介入、主动关怀;要求护理人员去病区之前,想在患者需要之前,做在患者开口之前,做到及时、到位、专业、规范、安全、舒适。如今,该院上上下下,白衣天使都在为住院患者送上一缕扑鼻的馨香。

据介绍,南阳市中心医院要求护理人员,加强对输液患者的巡视,主动输液、换液和加药,并在巡视病房的过程中,及时了解患者的需求和病情变化,快速处理,增加患者的安全感;用微笑为每一位患者和家属带去真诚的问候,为病情重且生活不能自理的患者刷牙、洗脸、洗头、擦浴、扫床、更换床单被套、整理病房等;对生活能自理的患者,护



享受国务院特殊津贴的李玉东院长为患者做检查



政策宣传真动人

士做得更多的是相关疾病的健康教育,从入院、住院到出院,每一位护士都不断和患者及家属进行交流,认真倾听他们的诉求。

付费方式的改变,又为参合患者带来了福音。据张保朝介绍,根据《南阳市人民政府办公室关于在医疗机构实行先诊疗后付费服务模式的通知》及《南阳市卫生局、南阳市中医药管理局关于扎实推进“先诊疗后结算”诊疗服务工作意见》文件要求,南阳市中心医院积极开展新农合患者“先诊疗、后结算”工作。参合患者只需提供新型农村合作医疗证、本人身份证、户口簿并与医院签订《住院治疗费用结算协议书》后,不需缴纳住院预交款,即可住院治疗,在治疗完成后办理相关出院手续,补齐自付部分费用即可。

农民得实惠,医院见效益,政府树形象。南阳市中心医院精湛的医疗技术为参合患者热心服务,医务人员用真诚的微笑为人民群众送去温暖。优质的护理服务使医患、护患关系更加亲密、和谐。自2006年开展新农合工作以来,该院认真宣传并执行新农合政策,使新农合政策深入人心,从而维护了新农合患者合法权益,切实保障参合农民利益,在服务全市参合患者的过程中受到广泛好评。该院连年被南阳市卫生局评为全市新型农村合作医疗管理工作先进单位,先后被河南省卫生厅评为全省新型农村合作医疗管理工作先进单位、全省新型农村合作医疗即时结报工作先进单位。

“办理一份直补,结交一位朋友;兑付一笔款项,倾注一份爱心。”这是南阳市中心医院新农合服务理念,也是对广大参合农民的真情告白。李玉东表示,该院会一如既往地落实新农合政策,继续让参合农民“放心、安心、舒心、贴心”的标准来做好服务工作,让党和政府放心,让广大百姓满意!



贴心服务真温暖



享受直补真开心



综合大楼掠影