

# 用心呵护患儿 用情温暖心灵

## ——郑州市儿童医院新农合工作纪实

本报记者 丁玲 文/图

“别着急,我帮您看一下。有什么不理解的地方,我给您详细讲解……”11月13日中午,郑州市儿童医院新农合办公室主任许继红把午饭放在一边,忙着接待参合患儿家长李女士。许继红已经记不清是第几次接待李女士了,李女士只要有问题就会过来找许继红。一来二去,俩人倒成了朋友。

李女士的儿子患有白血病,1年来医疗费要花费近10万元,这个费用对于一个普通农民家庭来说是一个沉重的负担。由于患儿参加了新农合,除去一些自费药品,1年新农合能报销近8万元,帮助其解决了绝大部分的医疗费用。

而李女士只知道新农合能报销,至于如何报销并不太了解,所以经常来找许继红咨询新农合报销事宜。

这是郑州市儿童医院新农合工作的一个缩影。自从成为新农合定点医院以来,该院一直致力于宣传各项新农合惠民政策,同时根据省、市新农合政策要求积极制订并完善新农合管理制度,以保障参合农民的就医权益及新农合基金的安全。

多年来,该院结合实际,不断完善新农合管理制度等,提高医务人员的服务意识,以实际行动践行“关注儿童 奉献爱心”使命,成为中原人民信赖的儿童医疗机构。



“北京儿童医院集团郑州儿童医院”揭牌

### 医院简介

郑州市儿童医院始建于1960年,是一所集医疗、科研、教学、预防、康复、保健为一体的三级综合性儿童专科医院。该院设临床医技科室34个,开放床位1399张;有职工2440余人;拥有64排CT、德国产体外循环机等一大批国际先进医疗设备。

郑州市儿童医院现有省级医学重点培育学科4个,市级医学重点学科及重点培育学科6个。

郑州市儿童医院先后被确定为全国诚信医院、全国百姓放心示范医院、全国改革创新医院、美国儿科学会中国教育基地、国家自然科学基金依托单位、中国红十字会“小天使基金”定点医院等。

郑州市儿童医院致力打造中原儿童医疗集团,大力建设和发展4所医院(东区医院、本部医院、西区医院和康复医院),努力把郑州市儿童医院建设成为“省内第一、国内一流、国际知名”的大型现代化儿童医疗保健中心。

参合患儿家长大多数对新农合政策了解较少,各地新农合政策执行情况又不一致,给参合患儿直补带来很多不便,有时患儿家长需往返多次。为了尽量减少奔波,新农合办公室的工作人员经常不厌其烦地给患儿家长讲解政策,反复与当地新农合经办机构沟通,尽量让患儿家长减少来回奔波。

“患儿证件名字不一致;急诊证明必须正规书写;无转诊单……”这些都是新农合办公室工作人员在新农合交流沟通记录本上写下的内容。这个记录本上密密麻麻写满了患者情况、存在的问题、沟通处理结果。在记者采访期间,不时有患者电话咨询新农合报销事宜。

“干这项工作就要耐心、细致,我们的最终目的就是保障参合患儿权益,提供优质服务,方便患儿就医。”许继红说。

为此,该院在细节上下足了功夫。为了向参合患者提供一条龙个性化服务,该院设立新农合服务窗口,专门为参合患者提供入院登记、就医政策咨询、网络转诊、住院直补报销等服务,及时向每一位患者提供各类参合人员温馨提示单,向住院患者发放《医保患者住院告知书》。新农合工作人员责任分工明确,积极协助手续不全的患者补办转诊手续,想患者所想,急患者所急,尽力解决参合患者的后顾之忧。

该院住院部的大厅摆放着新农合政策宣传展板,门诊显著位置张贴了新农合患者就诊流程图,设立了新农合服务窗口。患儿家长对新农合政策有了困惑,可以随时咨询。

“医务人员不了解新农合政策,将会直接影响参合患者的利益。”为了保证医务人员对新农合政策的知晓率,保障政策落实到位,该院开展多渠道、全方位政策培训及学习,采取集中培训、入科培训和科室内联络员培训;将下科室现场提问与定期问卷考核相结合,通过简报、医院内部网络等方式进行反馈,并且从政策方面就容易出现的问题进行再强调,定期培训、组织考试。

今年1月至10月,该院共接待咨询患儿家长约19700人次,进行了形式多样的新农合信息公示。该院通过提供咨询服务、设立投诉箱、接待患儿及家属投诉、履行使用目录外项目告知义务、发放参合患儿告知书及费用清单、解答患者疑问等措施,保障参合患儿的权益。

该院认真做好参合患者即时结报工作。今年1月至10月,该院共直补参合患者16184人,比去年同期增长15.16%;即时结报率达到95%以上。该院积极协助参合患者办理转诊转院手续,今年1月至10月协助办理转院手续5000余次,极大地方便了患者。

服务篇:个性化服务展现医者仁心

### 公益篇:多方救助勇于担当

郑州市儿童医院为了给患有重大疾病的患儿争取到重生的机会,通过努力,与国内有关慈善机构频频牵手,成为多家慈善基金救助定点医院,让贫困家庭的孩子获得救助成为可能。

近年来,郑州市儿童医院被中国红十字基金会确定为“小天使基金”定点医院,救助家庭困难的先天性心脏病、白血病等重大疾病患儿;争取到河南省慈善总会“点亮生命计划”,开展救助先天性心脏病、急性白血病、严重肾病(含尿毒症)、恶性肿瘤、血友病等重大疾病慈善救助活动;与中国红十字基金会“天使阳光基金”签约,成为全省唯一一家“阳光天使基金”定点医院,重点对农村患有先天性心脏病的贫困儿童提供医疗救治;开启“神华爱心行动”,为0-14周岁患有复杂先天性心脏病、急性淋巴细胞白血病(标危、中危)、急性早幼粒细胞白血病(M3)的贫困家庭儿童提供救助;成为“中国残疾人联合会贫困聋儿抢救性康复人工耳蜗项目”手术定点医院,为家庭困难的聋哑孩子提供免费的人工耳蜗抢救性康复项目。

2012年,该院共申请到国家和省级救助项目13项,救助人员916人,救助资金1645万元。

同时,郑州市儿童医院特设先天性心脏病基金,投入救助资金合计265万元。郑州市儿童医院特设贫困基金,累计救助50多人次,投入救助资金合计30余万元;开展“让爱点亮生命”大型公益救助行动,在全省范围内救助贫困家庭的先天性心脏病患儿。

郑州市儿童医院的公益之路,使许多参合患儿重获健康。该院根据新农合政策,在新农合报销的基础上设置一些救助基金,努力减轻新农合患儿的经济负担。

7岁的女孩茹茹,来自国家级贫困县兰考县,患有先天性心脏病,她的父亲眼睛残疾,家境贫寒,治不起病,一直拖延。茹茹来郑州市儿童医院就诊后,该院积极联系救助基金,最终手术成功,痊愈出院,总费用为3.15万元。由于茹茹加入了新农合,新农合报后,其他费用全部由救助基金补助。

中牟县的鹏鹏患急性淋巴细胞白血病,今年连续住院10次。该院积极帮助患儿申

请“神华爱心行动”救助,大大减轻了患儿家庭的负担,出院时患儿家长高兴地说:“新农合政策真是太好了!”

今年1月至10月,该院积极开展农村儿童重大疾病救助工作,共救治重大疾病321例。其中先天性心脏病儿童316名,配合慈善救助,全部免费救治。免费金额77.31万元。

另外99名复杂先天性心脏病患儿在获得新农合救助的基础上,该院积极帮助他们申请“神华爱心行动”救助资金,救助金额147万多元;中国红十字基金会“天使阳光基金”救助13人,救助金额24万元;河南省慈善总会“点亮生命计划”救助7人,救助金额14万元。

这些不仅仅是简单的数字,从中我们看到郑州市儿童医院的仁爱心怀。一系列的公益行动,切实方便了患者,避免参合患者因病致贫、因病返贫的情况,受到患者家属的好评。

“医院的公益之路会一直走下去。作为一所公立医院,不能只看经济效益,还要勇于承担社会责任。让家长花最少的钱,让孩子重获健康是我们的终极目标。”周崇臣说。



医院开设新农合服务窗口



工作人员耐心细致地解答患儿家长的疑问

### 管理篇:建章立制突出创新

近年来,郑州市儿童医院着眼于制度建设,加强新农合管理,以惠及更多的参合患者。该院出台了《郑州市儿童医院新农合管理规定》《新农合患者住院管理制度》《新农合即时结报工作管理办法》《先诊疗后结算具体措施》等13项制度,制订和完善了39项工作流程,新农合管理工作制度化,做到建章立制、严格管控。

从源头上管理,严防冒名顶替现象。该院认真核对每一个参合患者的身份,建立《新农合患者身份审核单》,实行门诊、新农合办公室、病区三级管理,新农合办公室工作人员定期进病区检查。

尊重患者的知情权,及时发放住院费用一日清单,并经签字认可。医务人员履行告知义务,使用目录外药品和诊疗项目应由患者签字认可,每月重点对知情同意书签订情况进行督导检查。

该院加强监管,严格控制住院费用不合理增长。该院严格执行《河南省基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》《河南省新农合药品目录》,积极向患者推荐报销项目。

该院建立新农合重点监控指标预警机制,每月监控各科次均住院费用增长率、目录外药品使用率、住院患者住院费用补偿率,并以简报形式通报全院,督促各科室分析原因,采取整改措施。

施,新农合办公室追踪检查,持续改进。

该院经过3年来的抗菌药物整治活动,临床应用指标改进明显。2011年6月~2013年8月,I类切口手术抗菌药物预防使用率由2011年的100%降至30%,其中腹腔镜斜疝预防使用率由100%降为零预防用药;抗菌药物使用强度由38.7 DDD降至19.23 DDD;住院患者抗菌药物使用率由92.67%降至72%,门诊患者就诊抗菌药物使用率由42.5%降至14%。2012年接受国家卫生部门开展的抗菌药物专项检查,成绩为全省第一。

同时,该院为了做好新农合工作,完善信息化管理,做到新政策出台或调整时及时维护目录库,保证系统正常运行。该院实行了定点医疗机构的诊疗信息、收费和补偿数据与新农合专网对接,实现补偿审批网络化、补偿结算电子化、费用监控程序化。新农合网络直补地区实现了新农合直补全省全面的覆盖,方便了来自全省各地的患者,得到了农民的高度赞扬,也确保了新农合基金安全平稳运行。

“新农合基金是老百姓的救命钱,要让每一分钱都处于严格的监管之中,要让每一个新农合患者花每一分钱都明明白白。”谈到新农合工作的管理,郑州市儿童医院院长周崇臣说。

### 技术篇:实力见证非凡

郑州市儿童医院有53年的历史,凭借着医疗、技术的实力和重点专科的优势,如今已发展成为我省规模最大、设备先进、技术力量雄厚、专业分科最细的三级综合性儿童专科医院。

仅2012年,郑州市儿童医院就开展新技术、新业务、新项目32项,填补省内多项空白。康复医院规模、技术国内领先;气管异物取出手术量1000例,国内领先;小儿胃肠镜检查量4500例,国内领先;小儿心脏手术量700例;人工耳蜗手术突破150例;儿童重症监护室全年呼吸机救治578例;新生儿重症监护室全年呼吸机救治580例;小儿尿道下裂手术成功率达99%;婴儿自体脐带修补腹裂术填补空白;成功救治1例675克的五胞胎超未成熟儿,属国内首例,标志着郑州市儿童医院新生儿医疗技术水平和综合实力达到国内领先水平。

通过学科建设的推动,该院医疗技术水平及服务能力得到极大提升,形成了独特的品牌优势和区域优势,辐射力和影响力日益增加。该院门诊患儿中,75%来自郑州市区之外;住院患儿中,85%来自于郑州市区之外。

孩子是父母的希望。而郑州市儿童医院救治的患者中,相当大的比例都是农村的参合儿童,得益于国家的新农合惠民政策,这些患儿在享受高质量诊疗的同时,没有增加家里的经济负担。

近年来,郑州市儿童医院坚持“扩规模、增内涵”的“双提升”发展道路,建设和发展了4所分院,致力于建设“中原儿童医疗中心”。今年年底,占地19.7万多平方米的郑州市儿童医院东区医院将建成并投入使用。届时,开放床位可达2200~2300张,亚洲规模最大的儿童医院将矗立中原大地。

今年6月1日,“北京儿童医院集团郑州儿童医院”在郑州市儿童医院正式揭牌,该院是“北京儿童医院集团”成立之后,首家挂牌的儿童医院。从此,河南儿童在当地就能享受到国内顶级专家的医疗服务。

“秉承‘全国儿科是一家’的理念,集团成员医院拥有的优势科室、知名专家都成为了郑州市儿童医院的资源,患儿家长再也不用带着孩子到处奔波求医了。”周崇臣说。

发展,就是不断跨越!郑州市儿童医院全院医务人员正为努力打造“美丽儿医、幸福儿医”,为实现“省内第一、国内一流、国际知名的大型现代化儿童医疗保健中心”的美好愿景而不懈努力!



郑州市儿童医院东区医院效果图