



住院部



门诊部

让服务窗口洒满爱的阳光

——信阳市中心医院创建河南省参合农民最满意医疗机构纪实

本报记者 王明杰 通讯员 杨竞 文/图

大别山脚下,美丽的淇河岸边,有一所传承近百年、闻名豫南的三级综合性医院。其在群众心中是一个温馨的场地,一道美丽的风景,一盏温暖的灯火。这就是信阳市中心医院。

有着深厚文化底蕴的信阳市中心医院是一所现代化综合性医院、群众放心示范窗口单位。翻开这所医院的历史,写满了救死扶伤的感人事迹;浏览各大媒体的报道,记载了这所医院众多扶危救困的大义之举。

数十载的风雨兼程,数十载的拼搏进取,他们用爱心谱写了一曲曲践行社会责任、打造惠民医院和创新新农合服务模式的可人篇章。

锐意进取 着力完善基础设施

记者对两年前来信阳市中心医院的见闻仍记忆犹新。初冬的一个早晨,不到7点,挂号者已经在门诊大厅排成了长龙。这些就医群众大部分是参合农民。从那时起,挂号难、看病难成了记者对大医院的深刻印象。然而,这次记者看到的却截然不同。前来就诊的患者虽然络绎不绝,但挂号窗口前排队的人数明显减少,更多的人是在熟练地使用一旁的自助服务挂号机。

家住信阳市淇河区的参合农民张先生向记者展示了自助挂号机的使用流程:“你瞧,就这样按提示一步步做就行了;以前来这里挂号要排长队。现在有了自助挂号机,5分钟就能取到号。太给力了,医院的变化太大了!”

“改善硬件设施,是惠民服务最直接、最有效的方式,也是创新服务的亮丽转身。”信阳市中心医院院长周沛兴说。近年来,医院在着力打造软硬件品牌上做文章,力促上台阶。目前已拥有飞利浦3.0T磁共振全身扫描仪、美国GE经济型PET-CT机、西门子64排128通道螺旋CT机、飞利浦16排螺旋CT机、瑞士混合动力碎石清石机、德国罗氏血清工作站、X线、体内伽马刀、超声刀等大型医疗设备600多台(件)。

信阳市中心医院领导班子始终坚持瞄准国内外新技术、新业务,积极开展新项目,近年来,相继开展了冠脉造影、各类介入治疗、断手(指)断肢(趾)再植术、心脏射频消融治疗术、系列内窥镜治疗技术等300多项新技术,填补了信阳市相关技术的空白。医疗科研水平的提升,为参合农民和就医患者提供了便利。医院秉承“以人为本、科技兴院”的院训,实施科技创新,5年来承担国家级科研课题2项,省级科研课题4项;获得省级科技进步二等奖2项、三等奖6项,先后获得“全国模范职工之家”“全国女职工建功立业标兵岗”“全国十佳健康诚信医疗单位”“省级文明单位”、河南省“党建带团建先进单位”、河南省“卫生工作先进单位”、河南省“医疗质量万里行活动”先进单位、“三好一满意”活动先进集体、河南省“应急管理先进单位”、信阳市

“党务政务公开先进单位”、信阳市“职业道德建设十佳单位”、信阳市“科技先进集体”等荣誉。

坚持公益 用爱心回报社会

美丽的乡村,有肥沃的土地,亮丽的风景,更有众多憨厚、淳朴的参合农民。

今年10月,信阳市中心医院为了切实解决人民群众看病就医中的实际问题,按照上级卫生行政部门的统一部署,派出两支医疗队,深入社区卫生服务中

心、农村基层医疗卫生机构、卫生对口支援医院,开展为期1周的大型义诊活动。

10月13日上午,由信阳市中心医院10名专家组成的医疗队,在信阳市中心体彩广场开展义诊活动。周沛兴和该院副院长张克俊等赶到义诊现场,与各医疗卫生单位一起拉开了信阳市“服务百姓健康行动”大型义诊周活动的序幕。

同时,信阳市中心医院另外两支义诊医疗队分别行动,一支由副院长任伟带队,率领肿瘤外科、神经内科、神经外科、心血管内科、妇产科、普外科专业的6名医疗专家,到卫生对口支援单位潢川县人民医院和淮滨县人民医院举行大型义诊和对口支援工作指导,并开展了管理培训、心血管专业培训、手术示教,参与病区查房、疑难病例讨论等;另一支医疗队由对外联络部主任徐新元带队,各科专家上街头、进社区、入军营开展义诊活动。他们先后深入市区老城社区



惠民服务

卫生服务中心、车站社区卫生服务中心、民权社区卫生服务中心、信阳市儿童福利院等地开展义诊、健康教育大讲堂活动。

此次义诊周活动,信阳市中心医院共派出11个专业的专家66人次,开展义务诊疗、健康咨询758人次,管理培训2次,心血管专业培训2次,手术示教4次,参与12个病区的查房,参与疑难病例讨论、会诊25人次,举办健康教育大讲堂1次。

“老百姓跑到市内看病不容易,面临挂号难、看病贵等诸多难题,这样的活动以后要多开展,经常性、持久性地开展,为人民群众就医提供更加便利的医疗服务,让人民群众

享受到医务人员送来的温暖!”周沛兴说。

优质服务 抓细节情系民生

“细化服务流程,优化服务环节,倡导诚信服务,更好地方便于民、服务于民,才能提高医疗服务窗口整体服务水平,缓解群众的就医困难。”周沛兴告诉记者。为了给患者提供更加优质的医疗服务,信阳市中心医院近年来实行门诊“一站式”服务和导医服务,坚持无假日门诊,所有科室在节假日正常应诊,急救人员24小时服务;门诊大厅设立服务台,为群众提供便捷的咨询和就诊服务;在门诊大厅的电子大屏幕上公示医疗收费项目、新农合服务项目,在门诊和住院部设立自动查询系统,确保患者明白白看病,实现收费项目及收费标准的透明化;免费为患者提供轮椅、担架、开水等服务;设置公用免费电话,方便患者与亲属联系;服务台实行主动服务,为行动不便、急危重症患者无偿提供代挂号、交费、取送检验报告、取药等服务,护理服务站24小时无偿为住院患者提供取送标本、检验报告、陪检等服务,极大地方便了患者的检查和治疗。

信阳市中心医院从让参合农民就医更便捷的角度,充分考虑医院布局的合理性,在门诊大厅公布了新农合就诊流程图、参合患者住院须知等;制作了参合群众温馨提示,张贴在门诊大厅,尽可能方便参合患者就诊。

2010年,信阳市中心医院被河南省卫生厅指定为信阳市首家“优质护理服务示范医院”。按照“以点带面”的原则,该院开设了4个“优质护理服务试点病区”,为住院患者免费提供微波炉、开水、一次性水杯、轮椅、报刊、便民服务等30余项服务,受到了参合患者的高度赞誉和普遍欢迎。在第一批“优质护理服务试点病区”的基础上,第二批、第三批示范病区相继启动,目前“优质护理服务示范病区”已达100%。在此基础上,该院又投资600万元,兴建了2500平方米的病员营养食堂,解决了参合患者住院期间的饮食问题。

信阳市中心医院具备独立开展儿童先天性心脏病手术诊治条件,又是管理水平和信息化程度较高的市级新农合定点医院。2011年年初,为了配合河南省农村儿童重大疾病救治补偿工作的全面开展,该院成功申报了“市级农村儿童重大疾病救治定点医院”,并郑重向社会承诺:对于在这里住院的农村重大疾病患儿,自费部分再减免10%,切实让患者得实惠。今年8月,该院又积极申报了农村居民重大疾病新增病种市级定点医院,包括房间隔缺损合并室间隔缺损等8种重大疾病在这里直报不设门槛费,按70%直接补偿,有效缓解了参合患者看病难、看病贵问题。

挤干水分 降低医疗费用

提起大医院,很多参合农民

几百块钱就能解决问题。现在,病也看了,心也定了,终于松了一口气。”

据周沛兴介绍,近年,信阳市中心医院积极推进公立医院改革,出台药品收入超比例管理办法,实行科室药品费用占总费用的上限比例控制制度,严格执行超标准上交,并对出院患者带药和门诊患者用药作出限天数、限数量的规定;出台了临床医师使用抗菌药物分级管理规定,住院医师仅限于使用一线抗菌素,主治医师限于使用一线、二线抗菌素,主任医师、副主任医师使用二线、三线抗菌素均能使用;对1000多个主要医疗收费项目对照收费标准反复检查,纠正应收费而没有标准或不统一的项目12个,规范一次性耗材使用明细100余项,规范植入性耗材使用明细60项,核查、规范医疗收费项目1100项。

为了减轻参合农民的经济负担,让就医患者得实惠,信阳市中心医院全面执行临床路径,促进整体诊疗技术的规范,做到“因病施治、合理检查、合理用药、合理收费”,成立了临床路径管理委员会和临床路径指导评价小组,使一开始进入临床路径的病种,住院天数控制在路径要求的范围之内,不仅规范了诊疗流程,缩短了住院天数,降低了医疗费用,而且使该院的基本药物应用比例大幅度提高,达到80%以上。在保障群众基本用药的同时,该院不断加强药品集中采购管理,全力推行药品零差价销售,对基本药品目录外药品的申报和使用严加控制。此举减轻了患者的经济负担,为群众减免数百万元药品费用。

据了解,信阳市中心医院目前已逐步完善了新农合管理的软硬件设施,配备了专门的电脑和软件管理系统以及微机操作员,满足参合患者的诊疗需求;对新农合用药、诊疗项目全部实行网络管理,收费项目、药品价格及参合农民补偿全部进行公示;设置了计算机查询系统,实行一日清单制;在门诊、住院大厅计算机显示屏不断显示诊疗项目及药品价格,让参合农民明白白看病。

《河南省新型农村合作医疗报销基本药物目录》新版发布后,信阳市中心医院要求微机中心和药剂科对药品新目录立即进行核对、维护,药剂科每月对门诊处方进行检查,以保证合理用药、对症治疗;对需要使用自费药品和医用材料的患者,一律执行事先告知制度,并由患者或家属在“自费药品及材料知情告知同意书”上签字同意后方可使用,有效地保证了药品的合理使用和安全。多年来,该院的自费药品使用率一直保持在5%以下。截至今年11月,该院的自费药品平均使用率降到了1.3%,减轻了参合患者的住院负担,参合农民满意度达96.5%,建立了患者满意、职工满意、社会满意、政府放心的多赢格局。

“加在惠民服务力度,提高医疗质量和服务水平,让参合农民看好病,让老百姓看得起病,是我们的最终目标和不懈追求!”周沛兴说。



省“优质护理服务示范病房”奖牌



3.0T 超高场强磁共振全身扫描仪



医疗行风建设动员大会,周沛兴院长(左)作动员



西门子64排128通道螺旋CT



预防职务犯罪专题讲座