

大爱无言惠民生

——信阳市淮滨县人民医院新农合工作纪实

本报记者 王明杰 通讯员 郭凡 孙晓生 吴凌云 文/图

朝霞、红日、蓝天、白云……又是一个晴朗的早晨，一缕阳光照进信阳市淮滨县人民医院内一科的走廊。伴着轻盈的脚步声，3号病房的门被轻轻地推开了。

“王大爷，您今天感觉好点儿没有？”

“哈哈！你看呢？这一大早，我就吃了一大碗早餐！”

“哟，瞧您今天满面红光，有什么喜事？说来听听啊！”

“被你猜中了，我今天可以出院了！”

“是吗？终于解放了！”

“是啊，我这次能活着出院全靠你们的悉心照料，还有新农合政策啊！”

……

这是淮滨县人民医院内一科护士长在查房中发生的一幕。被称为“王大爷”的是一位眉慈目善的老人，患了肺癌，伴有心脏病。王老先生因担心医疗费用不够，住院时情绪低落；还担心连累儿女，拒绝治疗，也拒绝沟通。王老先生的女儿急得直掉眼泪。护士长得知这一情况后，端杯水走到王老先生的病床前，说：“大爷，您别着急！不管治不治，先来喝口水。”王老先生看都没看，手一挥，一杯水都洒在护士长身上。这个护士长一句话都没有说，走出了病房，又接了一杯水端到王老先生跟前，说：“大爷，刚才我不小心把水弄洒了。这不，我又给您接一

杯。”王老先生愣愣神，接过护士长手中的水杯，端在手里。护士长这才在旁边的椅子上坐下来，和王老先生唠家常。在得知新农合可以报销70%的费用后，王老先生的情绪渐渐有了好转。最后，王老先生握着护士长的手，激动地说：“闺女啊，我听你的！好，咱治！”

新农合是国家为了解决农民看病难、看病贵问题而出台的一项惠民政策。现如今，像王老先生一样，越来越多的农民从这项惠民政策中享受到实实在在的好处。

淮滨县人民医院坐落在美丽的淮河之滨，是一家学科齐全、技术先进、设备精良、环境优美、管理一流的二级综合性医院，也是新农合定点医院。自被确定为新农合定点医院以来，该院一直致力于宣传新农合政策，严格执行新农合管理制度，以保障参合农民的就医权益及新农合基金的安全。

多年来，淮滨县人民医院结合实际，先后完善新农合管理制度、单病种付费制度、总额预付制度等，努力提高医务人员的服务意识，以实际行动践行“仁爱、求实、进取、奉献”的精神，受到管理部门的高度评价。

去年6月7日，河南省委第五巡视组组长万里光一行来淮滨县人民医院指导工作，实地查看了新农合服务窗口，了解了参合患者入院和报销流程后，对该院的新农合工作给予了充分肯定。

强服务 付真情

在淮滨县人民医院，记者看到这样一幕：一位小伙子手捧鲜花、面带微笑地来到护士站。他一边握住护士的手，一边说道：“在俺妈住院期间，你们精心治疗和护理，你们是当之无愧的白衣天使！”护士长戴新荣接过鲜花说：“这是我们的职责，也非常感谢您和您母亲对我们工作的大力支持和配合。我们以后会精益求精，争取做得更好。”在场的人情不自禁地鼓掌，为这和谐的医患关系叫好。

这位小伙子姓杜，是住院患者陈建荣的儿子。陈建荣出现头晕、恶心、视物旋转等症状，但是口服药物无明显疗效，经CT检查提示左侧基底节区腔隙性脑梗死。患者很紧张，其家属也很担心。腔隙性脑梗死是神经内科的常见病之一，但是患者年龄已高，有冠心病史，张亚伟主任、任伟医生精心制订治疗方案，让患者得到及时治疗。在住院期间，神经内科的护士经常跟患者沟通，增强患者对抗疾病的信心。患者仅住院13天就好转出院，又加上新农合报销了大部分费用，患者家属心存感激，于是出现了之前的一幕。

在走访中，记者看到淮滨县人民医院门诊大厅和病房里张贴有新农合出入院流程，便于患者了解新农合政策。门诊大厅设置有新农合咨询台，专门向前来咨询的参合患者宣讲新农合政策，处理患者在门诊中遇到的问题，避免患者因对政策不熟悉而奔波，力争为就诊患者提供优质服务、便捷、高效的医疗服务。

淮滨县人民医院开展新农合即时结报工作，大大方便了参合患者；积极推行“七声”服务（入院有问候

声、治疗有解释声、合作有感谢声、患者不安有安慰声、出院有送行声等）和“四个一”制度（入院一次宣教、输液一张明白卡、住院费用一日清单制、出院一张联系卡），一心一意服务患者；实施“一单通”制度，认可患者近期在其他医院所做的实验室检查、影像检查，避免了重复检查。

1年前，患者陈某因“右侧肝区疼痛1月余”到淮滨县人民医院就诊，被诊断为“肝右叶小肝癌”，随即在武汉同济医院确诊，需要手术治疗。但是，患者有经济困难，听说在武汉治疗报销比例低，便返回家乡。淮滨县人民医院外一科主任万西俊知道情况后，迅速将这种情况向院领导汇报。会诊发现，患者如果及时接受手术会有较好的治疗效果，因经济困难而放弃治疗是比较遗憾的。于是，淮滨县人民医院院长杜云华决定与武汉同济医院联系，邀请专家来淮滨县为患者做手术，让患者足不出县就享受到高品质的医疗服务。

2012年3月17日上午，医生为患者陈某顺利实施了“肝右叶癌切除术”。术后，患者病情稳定。后来，其家人怀着无比激动的心情，再三感谢淮滨县人民医院领导及医务人员的关心和照顾。

“最大限度地参合农民服务，为患者的健康服务，是我们的最终目标，不懈追求！新农合服务对象是农民，他们对于新农合政策的了解并不是十分透彻，这就需要我们更加细致、耐心地做好宣传服务工作，让更多的农民享受到医改带来的好处。”谈起新农合工作，杜云华说。



温馨服务



核对身份



解答疑问



查房问诊

贴民心 重公益

据淮滨县人民医院党委书记郭凡介绍，医院领导班子一直热心参与社会公益事业和社区活动。在院长杜云华的率领下，淮滨县人民医院近日举行了为期1周的大型义诊活动，组织6支义诊医疗队前往各乡镇卫生院开展义诊服务、带教查房、手术指导、学术讲座等；同时举办健康大讲堂，组织专家前往学校、机关、社区传播健康知识。他们在1周的时间内走遍了全县18个乡镇。

10月19日，淮滨县人民医院副院长王建军带领义诊队走进赵集镇卫生院。8时30分，赵集镇卫生院挤满了闻讯而来的农民。义诊队成员被前来就医的群众团团围住。他们为群众测血压、抽血、发传单，回答群众的疑问……在义诊中，淮滨县

人民医院外科主任万西俊发现李老先生的血压非常高，有脑出血前兆，必须立即住院治疗。李老先生面有难色。原来，李老先生有经济困难，儿女在外地打工，担心负担不起费用。万西俊耐心地给李老先生讲解新农合政策。得知自己的病最高可以报销近80%时，李老先生才释然，决定回家收拾一下家什，尽快住院

治疗。“在农民群众中，不少人和李老先生一样对新农合政策了解不深，对住院治疗颇有顾虑。我们医院不仅要治得好病，而且要想办法让群众没有顾虑地治病。”送走李老先生，万西俊对记者如是说。

据统计，这次义诊共接受健康咨询150人次，发放新农合及健康知识宣传资料200余份。

重管理 惠民生

为了将新农合惠民政策注入百姓心里，淮滨县人民医院经常就新农合工作召开专题会议，现场拍板，当即执行，避免推诿扯皮现象；在落实政策和强化管理上，贯彻“十五字方针”，即“五项措施、三个要求、两者满意”。

“五项措施”就是医务人员要“严格落实新农合政策、千方百计治愈患者、全心全意周到服务”；“两者满意”就是让管理机构满意，公开透明、公平公正；让参合农民满意，方便快捷、准确高效。

淮滨县人民医院为了给参合群众提供方便，与淮滨县新农合管理办公室联网。患者住院后只需把新农合证和身份证交到护士站，出院时就能“一站式”领取报销款，真正实现了“一本在手，方便我有；全程服务，就医无忧”。

为了使报销更规范有序，淮滨县人民医院结合工作实际，出台了督查审批制度。参合患者入院后即由护士核对身份证与新农合证是否相符，患者疾病是否在新农合报销范畴，并如实填写督查单。在诊疗过程中，新农合工作是否与身份证、户口本一致，收费明细是否和住院医嘱一致等内容，进行监督审核，杜绝了冒名顶替、错报信息等现象，并以其规范性、准确性、便捷性深受群众的好评。

在对参合患者的诊疗过程中，淮滨县人民医院要求医务人员严格执行因病施治，做到“合理检查、合理用药、合理收费”，不断提高医疗服务质量。各临床科室不得将新农合不予支付的药品和诊疗项目变通为可报销项目，或分解在其他项目中；不得使用与所患疾病无关的任何检查和诊疗。医务人员严格

执行河南省新农合报销基本药品目录和诊疗项目目录，严格控制目录外药品和诊疗项目费用。

淮滨县人民医院成立了督导小组，负责督导医务人员在临床诊疗中规范服务。督导小组通过定期查房、查看运行病历、查看参合患者在院情况、抽阅归档病历等形式，对冒名顶替、挂床住院、日常管理、自费知情同意的执行情况、自费费用所占比例等指标控制情况进行督导检查，规范开展新农合工作。

据杜云华介绍，凭借严格的管理、优质的服务以及合理的收费，淮滨县人民医院在全县及邻近地区获得越来越多的参合农民的信任。今年上半年，该院新农合工作运行态势良好，各项指标稳中攀升，与去年同期相比，总诊疗人次增长12.7%，出院人数增长19.3%，住院手术人次增长38.9%，业务收入增长44.6%，药占比下降8.3%。

科学的管理、先进的技术、优秀的人才、一流的设备使该院取得了良好的社会效益和经济效益。淮滨县人民医院各项工作迈上一个又一个新台阶，先后获得全国卫生系统先进集体、全省卫生工作先进集体、爱婴医院，市级文明单位、“五一”劳动奖状等荣誉称号。

“淮河文化的底蕴，滋润着我们的肝胆；杏林百草的芬芳，播洒在救死扶伤的前线。厚德精医，博学笃行，我们用大医精诚去营造健康港湾。我们是淮医人，勤劳智慧，无私奉献……”这是淮滨县人民医院自己编写的院歌。充满激情的医务人员在淮滨县人民医院多媒体会议室高唱，铿锵有力，富有责任感、使命感、自豪感！

正如歌中所唱，淮滨县人民医院全体医务人员正以新农合为支点，用精诚大爱谱写惠民之歌，为参合农民撑起一片艳阳天、健康伞！



科技兴院



医院外景