

乡村医生周刊

面向乡村医生 打造服务平台

电子信箱:wsbxcyszk@163.com

舞阳深入推进新农合精细化管理

本报讯 (记者王明杰 通讯员张 琦) 记者 4 月 25 日从舞阳县卫生局获悉,今年,舞阳县从推进新农合支付方式改革、控制医疗费用等方面着手,全面推进新农合精细化管理工作。

深入推进新农合支付方式改革。舞阳县在严格落实年度总额控费的基础上,实行总额

预付制度,对各医疗机构的资金拨付采取“按季预拨、季度结算、年终决算”的方式,全面推开按病种付费工作。符合按病种付费条件的住院患者,住院时只需要支付定额内的自费费用,超出定额的医疗费用,由医疗机构承担。

严格控制医疗费用增长。舞阳县要求严格控制次均费用,各

医疗机构均住院费用与去年相比,必须有所下降;各医疗机构必须通过下架或者控制贵重药品使用,严格控制药占比,降低住院费用;严格控制大型仪器设备检查,同时加大对高值医用耗材、抗生素使用的抽查审核力度;定期组织医疗专家对产生大额费用患者的住院病历进行点评,规范定点医疗机

构服务行为,减轻参合患者经济负担。

规范“窗口人员”服务行为。舞阳县通过强化化学学习、举办业务培训、职业道德培训等,切实提高新农合工作人员的业务水平;同时,出台“窗口人员”《文明用语手册》和《优质服务 60 条》,规范“窗口人员”的服务行为。

责编 杜海燕

实习编辑 卫 敏

美编 一 伊

5

这个药学会有无权力收会费？

本报记者 李 季

何云霞



栏目热线: (0371)65957881 65589229

4 月 15 日,杞县邢口镇杨屯村卫生所的乡村医生杨勇致电本报,称杞县药学会从 2007 年起,每年向村卫生所收取 200 元~500 元不等的药学费或者会费。假如不交的话,村卫生所和乡村医生就会面临种种“麻烦”。真相如何?4 月 15 日,记者赶赴杞县进行了相关调查。

在杞县邢口镇杨屯村卫生所,记者见到了乡村医生杨勇。他向记者出示了盖有“河南省杞县药学会财务专用章”的河南省行政事业性收费基金专用票据和河南省社会团体收费专用票据两种不同的票据,而且有的开的是药学费,有的开的是会费。杨勇所在的村卫生所 2011 年 8 月 9 日被收取药学费 200 元。据记者查阅,这些年来保存的票据中(有的已遗失),最早的是 2008 年 1 月 8 日,收取的是杞县邢口镇于伯岗村卫生所的会费 200 元,同年 12 月 30 日再次收取会费 200 元。杨勇告诉记者,其周边的村卫生所每年都会被收取 2 次这样的药学费或者会费,有的 200 元,有的 500 元。记者看到,2012 年 1 月 5 日,杞县苏木乡苏木村卫生所交纳会费的票据即为 500 元。

既然是会费,那么这些村卫生所或乡村医生是否加入了杞县药学会这一组织呢?“我们从来没有加入这样的组织。”杨勇气愤地告诉记者,“就算强制我们乡村医生加入这样的组织,至少也要让我们明白我们入会的权利和义务吧?况且药学会从来没有开展过任何形式的培训与学习。”

针对这样一笔让人糊涂的会费或者药学费,杨勇向收费的工作人员楚卫星一问究竟,但是得到的答案让人费解。杨勇说,他曾问楚卫星什么是药学费,是否有收费文件。楚卫星告诉杨勇,他也解释不清药学费是个什么收费,有没有收费文件,具体情况得咨询领导后再给予回复,但是每年交纳药学费就等于是在杞县食品药品监督管理局的会员,成为会员后,一般就不再对其进行罚款了。他还告诉杨勇,这是内部文件。因此,乡村医生们无缘看到。

杨勇说,今年 3 月,一辆无标识的面包车停到村卫生所门口。杞县食品药品监督管理局工作人员楚卫星、郭自委身着便装从村卫生所暂扣了一箱药品,让杨勇携带相关票据进行核对。当杨勇按照要求提供了药品购进发票及药企的药品经营许可证后,却杳无音信,至今被扣药品还未被退还。杨勇疑惑地说:“我以前每年都交会费,没被检查过,这次是不是因为今年没交这笔费用才被检查的?”

杞县药学会是个什么性质的单位?同一项药学费或者会费收费票据不一,收费标准不一,这些药学费或者会费被收取后作何用途?哪个部门对此进行监管?本报将跟踪报道。

· 专家点评 ·

乡村医生杨勇遇到的情况,可以说是机构改革后政府职能转化过程中衍生出来的政府—协会关系问题的诸多症结之一。行业协会本应是自律自治的服务型社会团体,服务会员是其基本功能。然而现实中许多协会或因为自身建设水平低,或因为与政府部门关系未理顺,常常忽略自身服务职责,却将向会员收费作为自己的头等大事。河南省发改委、省政府纠风办、省民政厅、省工商局曾于 2008 年出台《关于开展行业协会及中介组织服务和收费行为专项清理工作的实施意见》,对全省行业协会、中介组织服务和收费行为进行专项清理。

本事件中几个问题必须弄清:第一,杞县药学会要证明自己有相应的收费依据,或者由政府授权,或者有协会章程等,并且要经有关部门核准,否则即为乱收费。第二,会员是否自愿加入协会,是否“被会员”从而导致收费。第三,拒绝交费是不是导致行政机关处罚的原因,若该因果关系存在,其正当性如何?总之,一味追求经济利益,为此甚至不惜借助公权力的手段,是当下某些本该是服务型的协会变成收费型“帮会”的根本原因。

(河南省中医院医患协调部 上官文庆)

· 律师点评 ·

本案中,包括杨勇在内的众乡村医生和杞县药学会之间的“恩怨情仇”,核心问题是杞县药学会对乡村医生收费行为的正当性问题。可以从以下 3 个层次解读这一问题:

第一,杞县药学会是个什么性质的组织,即自身的合法性问题。从名称上看,冠以“学会”二字的组织,其性质一般被界定为社会团体,即“中国公民自愿组成,为实现会员共同意愿,按照其章程开展活动的非营利性社会组织”。根据国务院 1998 年《社会团体登记管理条例》规定,“成立社会团体,应当经其业务主管单位审查同意,并依照本条例的规定进行登记”,同时还规定了其他一些条件。杞县药学会收取会费行为的正当性,首先取决于其自身的合法性,即是否符合法律法规规定的成立条件,是否进行登记备案等。若该组织自身合法性不足,则其所从事行为的正当性自然存疑。

第二,即使杞县药学会合法成立,也不构成其向乡村医生收费的充分条件。首先,法律明确规定社会团体应由“中国公民自愿组成”,强调了成员加入、吸纳的非强制性。从本案的现有材料分析,杨勇等乡村医生从未办理过入会手续,更未享受过什么“会员权利”,只有在被收费时才知道这一组织的存在,完全属于“被会员”的情况。其次,从

(河南大华律律师事务所律师 王永建)



呵护群众健康

4 月 3 日,开封市中心医院组织医务人员赴开封市卫生系统党的群众路线教育实践活动联系点——尉氏县岗李乡红莲张村开展送医送药活动。专家们刚坐下,就被前来咨询的群众围住了。医务人员当天义诊群众 200 余人次,向群众发放健康处方等资料 500 余份,赠送价值 1000 余元的药品。

李 季/摄

城乡对口支援重实效

本报讯 (记者赵忠民 通讯员甄景诗)今年年初,宁陵县卫生局出台了《宁陵县级医院对口支援乡镇卫生院工作方案》,要求县直 3 家医院对口支援 5 家边远卫生院,其中宁陵县人民医院、宁陵县中医院各派出 2 支医疗队,宁陵县妇幼保健院派出 1 支医疗队,每支医疗队由 3 名医技人员组成,以提高受援卫生院的服务水平。

近日,宁陵县卫生局组织县人民医院、县中医院、县妇幼保健院分别与受援的 5 家卫生院签订服务协议,制定对口支援年度工作计划。支援医院承担对卫生院的业务指导、技术支持、人才培养,帮助受援卫生院建设重点科室,开拓新业务,应用适宜技术等。支援人员在受援卫生院从事基本医疗、基本公共卫生服务工作,开展巡回医疗、健康教育等活动,组织实施培训、查房会诊、手术示范、专题讲座等,指导卫生院完善规章制度及规范业务管理。

据了解,宁陵县卫生局将对口支援工作列入年度工作目标考核范围,规定对口支援工作时间为 3 年。宁陵县卫生局要求,支援医院和受援卫生院建立工作日登记制度,对支援人员的工作进行量化考核。

本报讯 (记者刘永胜 通讯员王来法)从今年 4 月开始,孟津县通过医师下乡、技术支持、专科建设等方式,建立二级医院对口支援卫生院的工作新机制,预计通过 3 年时间,进一步提升卫生院的技术水平和服务质量,解决基层群众的基本医疗需求。

孟津县卫生局对全县 3 家二级医院进行分工,其中孟津县人民医院对口支援 4 家卫生院,孟津县中医院对口支援 4 家卫生院,孟津县公疗医院对口支援 3 家卫生院;各支援医院至少有一人常年在卫生院工作,帮助卫生院开展 3 项适宜技术,并帮助建设特色专科;支援医院和受援卫生院要签订支援协议,明确支援内容、支援任务、支援时间,双方严格按照协议执行。同时,孟津县卫生局将加强督导检查,确保支援活动落到实处。

观点

莫忽视服务细节

□许柳田

卫生院每天接诊的都是熟面孔,还有很多是街坊邻居。因此,有些医务人员就觉得不必太过客气,忽视了服务细节,结果导致一些不该发生的医患纠纷。

其实,即使是熟人,是乡邻,必要的服务也是不可缺少的。笔者在工作中感受到,至少在以下 8 个方面,需要我们提供细节服务,从而在细微之处体现卫生院医务人员的热情。

细节一:见面问好。医务人员入院内遇到患者咨询时,都要面带微笑,主动先说“您好”。细节二:礼让“三先”。在进出门诊大厅、出入诊室时,要礼让患者。当

遇到行动不便的患者时应主动搀扶,并询问患者是否需要提供帮助。细节三:文明对话。与患者对话时要使用礼貌用语,尽量避免言语冷淡、不耐烦等情形。细节四:耐心解答。在回答患者的询问时,要用通俗易懂的语言诚恳耐心地解答。细节五:安抚患者。当遇到患者对服务有异议时,首先要及时安抚患者的情绪,然后再耐心倾听患者的意见,并进行必要的解释和沟通。细节六:主动道歉。对患者提出的意见,特别是有关服务态度、服务质量方面的问题,应在第一时间向患者道歉,敢于承认不足,善于从自身找问题,

不强调客观理由。细节七:预约提醒。现在越来越多的患者采用预约方式进行诊疗,特别是患者到卫生院的专科门诊或者特色门诊就诊时,多会事先预约。然而,有不少患者由于事情繁多,经常忘记预约就诊的时间。因此,临床科室对所有预约患者,要提前一天给予提醒。细节八:节点服务。卫生院有一些容易导致医患纠纷的节点,如早展开诊前、临近下班时和节假日等。科室应有相应的服务措施,如临近下班时的缴费、取药等,应由诊疗科室与相关科室联系妥当,科室间互相配合,避免患者因“找不到人”而抱怨。

签订承诺责任状

本报讯 (记者丁宏伟 通讯员胡志斌)4 月 7 日,确山县三里河乡卫生院与该乡各村卫生室及聘用的乡村医生签订了《禁止“两非”承诺责任状》(以下简称《责任状》)。

《责任状》规定:村卫生室及聘用的乡村医生不得策划、参与或组织非法施行非医学需要的胎儿性别鉴定,非法施行选择性别人工终止妊娠等行为(以下简称“两非”),也不能为“两非”行为提供便利条件,一经发现有些行为的一律取消执业资格并就地解除聘用关系;为“两非”行为说情、通风报信、帮助掩盖事实者,一律依法依规从严查处。同时,该《责任状》还要求乡村医生不能开展以超声检查为目的的诊疗活动。

让群众得实惠

本报讯 (记者王明杰 通讯员薛运华)“基本公共卫生服务要覆盖全体居民,实施重大公共卫生服务项目,加强专业公共卫生机构能力建设。”记者 4 月 25 日从息县卫生局获悉,关店乡卫生院针对以上 3 个方面的要求,加大投入力度,积极为群众提供基本公共卫生服务,使群众少得病、得实惠。

关店乡卫生院今年分批为 65 岁以上老年人,以及高血压病、糖尿病等慢性病患者免费体检。关店乡卫生院打破以前下乡体检的模式,让群众携带户口本到卫生院体检,除了一般检查项目外,关店乡卫生院还免费为群众做心电图等检查,赢得了群众的一致好评。