

『先住院后付费』须部门联动（上）

□王永生

“先住院后付费”服务模式是对传统住院费用支付模式的一个大变革,2012 年 1 月 1 日,洛阳市嵩县人民医院率先在全市推行 “先住院后付费”新型服务模式,取得了巨大成功,得到群众拥护和社会各界的广泛赞誉。但由于当时经验不足,不少医疗机构对这一服务模式深表忧虑,嵩县人民医院基于这一服务模式对群众是一项大好优惠政策,对“先住院后付费”服务模式充满信心,一路摸索至今,走出了一条较为成熟的道路。

2012 年,嵩县人民医院推行“先住院后付费”服务模式时,广大群众乃至医院医务人员对此知之甚少,认识不足,积极性不高,推广难度大;“先住院后付费”工作开展尚不成熟,许多工作都处于探索阶段,前景不明朗;此项工作的保障措施基本为零,广大医务人员对实施过程中可能出现的逃费、拒不缴费等现象顾虑较大;“先住院后付费”工作需要医院直接为患者垫付治疗费用,给医院资金运转带来严峻考验。

嵩县人民医院“先住院后付费”工作从刚开始的举步维艰到现在的顺利运转,可谓一波三折。

广泛动员,提高认识

为了提升全院医务人员对“先住院后付费”工作的积极性,嵩县人民医院召开层层动员会,增强医务人员对“先住院后付费”新型服务模式的认识,使他们先从思想上深刻认识到“先住院后付费”新型服务模式是一项便民、利民的优惠政策,是缓解群众看病难、看病贵的有效措施,是优化服务流程、改善服务质量、提高医疗技术、构建和谐医患关系的有效途径,更是医院全心全意为人民服务这一宗旨的很好体现。由于动员工作全面、深入,全院医务人员对开展此项工作深表赞同,这给“先住院后付费”新型服务模式的顺利推进奠定了坚实的思想基础。

做好宣传,提高知晓率

“先住院后付费”服务模式当时还是比较新的名词,如何让群众尽快了解情况、支持、嵩县人民医院在宣传方面下了功夫。我们印制 3 万份“先住院后付费”实施方案和办理程序宣传册,分发到门诊诊室、医技科室、住院部等科室,随时发放给就诊患者;在门诊部、住院部、医技部楼前悬挂宣传横幅,在宣传栏、门诊大厅、住院部等显著位置设置宣传版面,利用电子屏 24 小时滚动宣传“先住院后付费”新型服务模式的具体内容和办理流程;要求每位医务人员积极对就诊患者进行宣传,使全院医务人员都成为“先住院后付费”政策宣传员,保证患者在就诊的每个环节都能了解相关情况;动员患者对此项服务模式进行宣传,使宣传面更广;同电信部门联系,为医务人员定制集团彩铃,介绍“先住院后付费”服务措施;利用嵩县电视台、手机报等媒体进行宣传。通过以上全方位的宣传,“先住院后付费”工作在短时间内就基本实现了家喻户晓,并逐渐赢得群众的广泛支持和热烈拥护。

(作者为嵩县人民医院院长)

患者对药价满意度与就诊科室相关(中)

经验探索

不同科室药费差别巨大

结合参考文献和本次调查的目的,从患者的人口社会学特征、治疗方法、健康信念以及药品相关数据等方面,考察患者药品价格满意度的影响因素,设计了内含 21 个问题的问卷,由 6 个部分组成;患者人口社会学特征、健康理念、就诊情况、处方信息、药物、药品价格满意度评价。

本次共发放问卷 300 份,其中省级、市级、县级医院各 100 份,回收问卷 280 份。将问卷数据录入时,笔者对问卷的有效性进行了检查。将有缺失和矛盾者,判定为无效。在剔除无效问卷后,最终共得到有效问卷 267 份,回收率为 89%。

参与本次问卷调查的患者男女比例接近 1:1,年龄以五六十岁居多。本次参与问卷调查的患者学历以“大专”和“高中或中专”人数居多,分别占比 33.7%和 19.4%。本次参与问卷调查的患者家庭月收入以“3000~6000 元”居多,占比 53.2%。本次参与问卷调查的患者平均每年用于药品的花费“200~1000 元”居多,占比为 56.2%。参与问卷调查的患者对药品知识的了解程度,大部分是“有点儿了解”和“比较了解”,仅有 8 人“非常了解”;对病情的了解程度大部分是“有点儿了解”,仅有 7 人“非常了解”。

本次参与问卷调查的患者共涉及 15 个科室,其中呼吸内科 55 例(占 20.6%),消化内科 42 例(占 15.7%)人数最多,神经内科、神经外科、儿科、口腔科人数最少,其余各科人数相差不多。

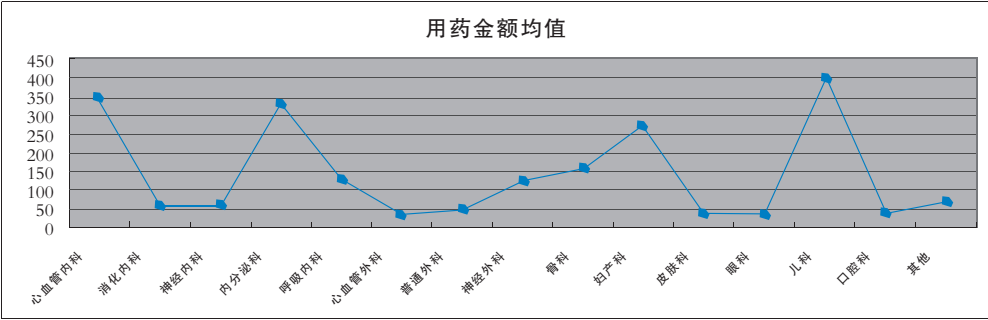
□郑来双 马玉莲

(1)各级医院用药金额比较

医院级别	用药金额平均值(元)	用药金额最低值(元)	用药金额最高额(元)
省级	285.39	4.8	4000
市级	59.82	3.5	230
县级	28.64	1.43	140

省级医院用药金额明显高于市级、县级医院。

(2)不同就诊科室用药金额比较



儿科、内分泌科、心血管内科用药金额较高,眼科、皮肤科、口腔科用药金额较低。

(作者供职于河南省医药采购服务中心)

学会倾听患方的投诉

□张凤霞

属,应考虑到患者家属也是服务对象。患者病情危重,家属心急如焚,医务人员要理解他们的痛苦,急患者之所急,想患者之所想,善于为患者和家属实施人文关怀。在不违背原则的情况下,尽可能满足患者及家属的要求,做到以情动人,增加患者及家属对护理工作的理解和信任,耐心解答家属提出的护理方面的问题,对病情和治疗方面的问题尽可能让医生回答,以免医护回答不一致而引起不必要的纠纷。

患者家属出现负性情绪时,医务人员要尽量为其提供一个适当的场所让其释放心理压力,让患者家属适当减压。面对患者和家属的指责和吵闹,医务人员要头脑冷静,更要理智对待,理

解患者和家属的这些宣泄行为是减轻心理压力的一种有效方法,懂得医患沟通交流是解决患者和家属心理问题的有效措施,详细了解患者家属产生心理问题的原因,给予心理疏导并帮助其解决一些实际困难。

患者的医疗费用也是造成医疗矛盾的一个重要因素。虽然医务人员解决不了费用问题,但医务人员必须努力做到理解家属的难处,并尽量给予一些力所能及的帮助;向患者家属催缴款时要注意态度、方式、方法;患者家属在费用方面有疑问或需要查询时,医务人员应给予耐心解释和帮助;对费用特别高预付差的患者,护理人员应配合医生做好解释工作;对于个别有特殊困难的患者,尽可

能伸出援助之手,献一份爱心。就像前面所说的那样,若遇到患者家属蛮不讲理、情绪失控,医务人员要学会宽容和接纳,保持沉着冷静,不应反应过度,更不要针锋相对,因为患者家属的过激行为多数是为了引起医务人员的重视,并不一定是针对医务人员,医务人员要理解患方难处,意识到那可能只是患者或家属在高压状态下的一种发泄。医务人员要树立以患者为中心的服务意识,主动热情地关心患者及家属,应理解患者家属的情感并给予适当的人文关怀,以期赢得患者及家属的信任,取得其理解、支持和合作。

(作者供职于驻马店市第四人民医院)

县级医院改革要定好位

□孟 灏 孟庆远



资料图片

今年,国家将县级医院作为医改重中之重,全面深化医改,缓解百姓看病难,但有部分县级医院片面理解深化医改精神,不是把握全局、整体推进,不重视加强医学领域内的关联性和互动性,而是单瞄医疗高精细化,越级求形象,以形象占市场,而与基层百姓就诊息息相关的服务质量提高及范畴扩延则迟缓不前,“高不成低不就”,远离功能定位,不能有效缓解看病难。

县级医院要全面理解、系统把握、严格遵守医改精神和方向,特别是在功能定位上做文章,走出以偏概全误区,从根本上寻找解决看病难的根源,以此有效缓解基层看病难。

众所周知,目前县级医院仍普遍存在医务人员短缺、设备落后、服务面窄、医疗质量低等问题。笔者认为,要全面深化医改,就应全力解决这些直接造成基层看病难的问题;然而,部分县级医院“重纵轻横”,重

形象,求利润,过于倚重专科建设,将普通治疗以三级医院科研学科的派头摆到患者面前,投巨资扩大基础设施建设,用高大的外在形象和辉煌的装饰来吸引患者,自认为这样便是深化医改;其中,科室越分越细,医生专业越来越窄,以致百姓原本乐于接受的常见病、多发病的诊疗变得越来越复杂困难,走进医院,分不清究竟该到那个科室看病;内科让去外科,外科却说去专科,到了专科,又说水平有限,难以把握,患者只好到省市高级医院。因此,虽然高精专业挂牌服务,但整体服务质量和效率并不高,正如有人所言,大医院人满为患,小医院少有人问津,形成了就医的“倒金字塔”格局,在加重看病难的同时影响了上级医院的正常运转和医学科研,以致看病难进一步加重。

但在发达国家,基层全科医生给居民提供连续性的全科医

疗服务,若是疑难杂症,会转给专科医生,康复再转回社区,他们对居民的健康状况最清楚,能给签约成员找到最合适的专科医生,并通过会诊出台最具针对性的治疗方案。然而,这在我国

几乎是缺失的,全科医生缺乏,也没有建立全科医生首诊制,造成县级医院服务面狭窄,整体水平低,不能适应和满足基层百姓的医疗需要。不言而喻,今年医改重点放在基层,就是分析找到

了我国基层看病难的根本原因,从而汲取和借鉴国外经验将县级医院作为医改的重中之重。但个别地区和县级医院的“高精形象”做法,正是对深化医改的片面解读。

因此,笔者认为,县级医院必须科学理解全面深化医改精神,那就是一切从当地实际出发,瞄准看病难、看病贵问题产生的根源,在扩大服务范畴的基础上与前提下,客观、科学、务实,为百姓提供高质量的医疗服务,真正发挥县级医院的定位功能,提升“截留”能力,从根本上缓解基层百姓的看病难。县级医院不能一味盲目投巨资、人力使专业数量化、细分化、高精化、外貌形象化,这样,只能让百姓对医疗服务可望而不可即,不但不能达到基层医改的目的,反而还会加重基层群众看病难。

(孟灏供职于黄河科技学院,孟庆远供职于原阳县人民医院)

“管理论坛”约稿

寻找成功之源
共赴成功之路

本版定位为医疗卫生政策、管理综合类版面,以各级卫生部门、医疗单位及相关行业的管理人员为读者对象,旨在解读卫生政策,阐述最新管理理念,介绍现代化医院管理经验,总结归纳医院管理与实践进程,倾听并反映各方对医院管理的意见。

版面主要栏目有本期关注、管理实践、政策解读、管理建言、经验探索、管理大家谈等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等医院管理的方方面面。

投稿要求及注意事项:

论点明确,论据充分、条理清晰、语句通顺。具有一定的科学性和实践指导性。

热忱欢迎投稿!

投稿邮箱:510656742@qq.com
联系电话:(0371)65589221

网聚天下 有容乃大

医药卫生网 www.yywsb.com

医药卫生网是由河南省卫生厅主管、医药卫生报社主办的大型医药卫生健康类网站,现诚招合作伙伴。

希望您有丰富的网站经营经验,有一定的广告资源和资质。

同时诚招部分地市频道(信阳、漯河、平顶山、商丘、三门峡、新乡)合作伙伴。

我们真诚希望能与您整合各自的优势资源,共掘价值,实现双赢!

垂询电话: 18697339081 18003846019