

“服务延伸与品牌增值”系列报道之四

延伸服务是医院品牌的强化

本报记者 胡晓军

从医疗机构内部来说,怎样才能通过管理和服务上的创新,帮助医疗机构自身实现发展,并强化重点专科,形成核心竞争力优势呢?这就与各级医疗机构拓展的医疗延伸服务紧密相关。

什么是延伸服务?拿延伸这一概念来说,是指在原点的基础上,扩大宽度、大小、范围。管理上的延伸服务,是指在基础服务上的外延。医疗机构的延伸服务,当然是指专业技术服务上的延伸,是医疗机构专科与技术品牌、管理与服务品牌的拓展,是特色和个性的延伸,最终要形成对于核心竞争力优势的拓展。

夯实基础服务,进而延伸服务的内容和范围,让患者感受到更愉悦、更顺畅的服务。这不仅 是河南知名医疗机构的选择,更是一些基层医疗机构提升服务水平的必由之路。比如在新形势下,各级医疗机构纷纷成立医患

关系办公室、随访办公室,这就是医疗服务的延伸,将对患者的关注从治疗中扩展到治疗前、治疗后;在为公众提供体检服务中,不单单是一次体检了事,而是为患者建立健康档案,及时反馈、追踪信息,提高居民健康管理的意识;针对乳腺癌、血友病、肝肾移植等特殊患者,由医院组织患者联盟或沙龙,支持他们相互交流经验、相互鼓励,共同促进身体的康复。特别是有些医疗卫生机构利用各自的专科优势,在科学普及、义诊讲座、疾病预防等方面着重发力,形成强大的智力支持,赢得患者的充分信任。

不论是郑州市骨科医院推出的志愿者服务品牌、郑州市第九人民医院推出的医疗与养老联盟,还是河南省中医院推出的中医体检服务、很多医疗机构推出的患者沙龙等,或是一些社区卫生服务中心对于中医康复保

健服务的一些探索……这些延伸服务的推出,一方面突出了医疗机构的专科与技术优势,另一方面拓展了服务内容,升华了服务品质。

这就牵涉到延伸服务的选择和定位问题。在市场经济中,一个企业集团的壮大和发展,必须要有战略主轴和核心产品,只有这样才能形成核心竞争力优势。反过来说,一个大型企业集团的解体,往往与其不恰当的扩张有关。这也就说明了,选择什么样的内容作为延伸服务,怎样做好延伸服务,不是头脑发热下的简单决策,而是需要科学规划、统筹考虑。每一家医疗机构提供的医疗延伸服务,只能从自身的优势出发,进而扩大服务范围,拓展服务链条,形成对自身优势的强化。

借鉴企业经营的概念,这就像企业首先要选定拳头产品、做好经营规划,然后紧紧围绕拳头

产品的前前后后,进一步挖掘其附加值,形成价值服务的链条。比如,一家在治疗脑血管疾病方面优势突出的医疗机构,要介入脑血管疾病预防、保健、康复的全过程,通过技术改进、健康宣讲、服务延伸等多种通道,为患者提供系统化服务。

做好服务延伸,是对医疗机构原有优势的强化,是对核心竞争力的进一步拓展,而不是贪多贪大;提升医疗机构的核心竞争力,要不断进行服务延伸,将自身不擅长、不具备优势的环节、过程交给协作医疗机构或其他机构,形成紧密的同盟。

这也就要求医疗机构的管理者,必须在新的形势下学习更多的经济学、管理学、社会学等方面的知识。只有这样,才能审时度势地衡量局势、发展优势,才能形成在复杂的医疗市场中处于领先地位的战略决策、科学规划、发展路径。

在郑台商看病有了定点医院

本报讯 (通讯员 阎清涛)从4月29日召开的郑州市台商定点医院医疗技术服务与医保支付工资协调会上传来消息,郑州市中心医院被确定为该市台商定点医院。

为了方便台商体检及就诊,郑州市中心医院将开通服务专线,24小时提供预约服务,并开设急救绿色通道、专用体检诊区,实施健康顾问制服务和一对一全程陪诊服务。

此外,该院还开展了台商诊后健康管理服务。曾在该院就诊过的台商无须携带病历,只需提供台商医疗保健卡,接诊医生就可全面了解患者以往病史,给予其及时救治,并将提供复检提醒、健康建议、不良生活方式干预、运动指导、营养指导等诊后健康管理服务。

实施6年 减免500万元

温县妇幼保健院坚持医疗惠民

本报讯 (记者王正勤 侯林峰)家中只要有一个人办有温县妇幼保健院的“医疗惠民证”,全家人都可以在享受门诊(项目)优惠、住院(项目)优惠的同时,还能每年享受一次免费的健康体检……记者4月23日从温县妇幼保健院获悉,该院从2008年7月到现在一直坚持推行“医疗惠民证”,已为患者节省医疗费用超过500万元,提供免费健康体检9105人次。

“交10元钱办一个‘惠民证’,这10元钱还能看病用,我们村几乎家家户户都办了。”来

温县妇幼保健院做体检的温县杨磊村村民王女士说。温县妇幼保健院院长张冬梅表示,刚刚推出“惠民医疗证”时,该院医务人员坚持挨家挨户上门服务,截至目前已经办理了1万多张。

据介绍,办理“惠民医疗证”非常方便,只需要拿身份证和户口本填写并登记个人信息就行了。持有“惠民医疗证”的患者在温县妇幼保健院就诊不仅能够享受免挂号费和10项检查费优惠15%的服务,还能享受住院免费接诊、床位费优惠50%等服务。持有

“惠民医疗证”的患者的家属每年还可享受一次免费健康体检或妇女普查等服务,其中免费健康体检项目包括一般体格检查、心、肺、胸透视、心电图、血糖检查(价值约40元)等;妇女病普查项目包括一般体格检查、妇科检查、白带涂片、乳腺近红外检查(价值约40元)等。

“‘惠民医疗证’和新农合、医保等不冲突。持‘惠民医疗证’享受的优惠项目没有次数限制,在有效期内只要来医院就可以享受优惠。”张冬梅说。记者在温县妇幼保健院的收费

处看到,该院还有专门针对持有“惠民医疗证”患者的管理系统,保证患者能够快速完成费用交纳。

据了解,“惠民医疗证”最早推出时叫“惠民医疗卡”,优惠内容大致相同。在2012年第一批“惠民医疗证(卡)”到期之后,温县妇幼保健院又推出了全新的“惠民医疗证”,上面同时附带了医院科室介绍和医生电话。张冬梅表示,“惠民医疗证”的推行,不仅为老百姓带来了实惠,也为医院带来了良好的口碑,医院还会继续推行下去。

《精神卫生法》带来的改变

本报记者 高慧彬 通讯员 黄洪勇 许云

“用随身携带的钥匙打开带铁栅栏的不锈钢门,医务人员走出来了后,要立即把门锁好。”4月28日,记者在河南省精神病医院(新乡医学院第二附属医院、河南省精神卫生中心)采访时,该院精神五科主任王传升说,“这种随时锁门的病房,是精神病专科医院不同于其他医院的主要表现之一。”

而自从去年5月1日《精神卫生法》正式实施以来,精神病专科医院的医务人员的工作方式、行为模式都在发生着改变。

是约束,更是保护

“《精神卫生法》虽然对医院的医疗救治行为增加了很多规定,但这些规定也是精神病专科医院医务人员的一道‘护身符’。”王传升说,“以往我们承担了一些本不该承担的责任,但现在我们可以拒绝那些不合法的要求。一些细致的规定,对我们确实起到了很大的保护作用。”

在王传升看来,以往精神病专科医院医务人员的医疗行为都是由医院的规章制度规范的,而现在是按法律规定规范的。现在的精神病专科医院病房里,患者可以自由地打电话,亲友也可以随时探视,这是《精神卫生法》赋予患者的权利。当然这也给医院的管理带来了一些不便。

“有的患者一直打电话,家人不堪其扰,希望我们帮他们把电话收走。有的患者家属则十分溺爱患者,偷偷把一些违禁品带进医院,比如酒、打火机 etc。医务人员经常要和他们‘斗智斗勇’,把这些东西找出来,以防对患者造成伤害。”河南省精神病医院的一位护士告诉记者。

“按照《精神卫生法》的要求,对于患者的保护性约束更规范了。执行过程会在一个有全面监控的病房里进行,医务人员的一举一动都有纪录可查。实施约束的24小时内,我们会告知患者家属。这样一方面保护了患者的权益。另一方面,只要按照要求做,医务人员的行为也会受到法律的保护。”王传升解释说。

“不过,这也给我们的管理带来一定程度的不便。过去办理入院手续只需要十几分钟,现在则需要一个多小时。”王传升说,“根据《精神卫生法》的告知程序,需要患者家属签字的文件比过去多了,很多患者家属都表示太麻烦了,这也导致我们的工作量增加了很多,因为需要记录的东西成倍增加。”记者翻阅王传升办公桌上放着的3份出院患者病历,发现每份病历都像一本书一样厚,里面包括各种病程记录、治疗记录、告知书,上面还签有医生、护士、家属的名字。

引发争议的“自愿原则”

《精神卫生法》实施之前,许多精神卫生专家就担心,法律实施势必会影响一些患者的治疗。《精神卫生法》正式实施一年间,这种担忧不断得到印证。

“不少人得不到及时的治疗。对于那些病情不严重,不符合收治条件的患者,我们只能等到病情

严重时才收治入院,但这又往往错过了患者的最佳治疗时机。”河南省精神病医院院长吕路线说,“及早治疗对精神病患者意义重大,希望患者都能得到及时有效的治疗。”

据吕路线介绍,一位美国作家在一本书中写道,他的儿子患有精神疾病,但由于美国精神卫生法实践中的极端偏向,最终导致他的儿子进入监狱而不是进入医院治疗。吕路线坦言,他担心这样的问题会在人口基数巨大的我国造成难以估量的损失。

一位患者的母亲告诉记者,她的女儿从去年开始就出现抑郁、失眠、怕见人等问题,带女儿来医院看病时,本来可以及时进行住院治疗,可当医生问女儿愿不愿住院治疗时,女儿因为怕见人,坚决要求回家。医生说只要不是患者自愿接受治疗的,就不能住院,她们只好回家了。后来女儿的病情越来越严重,甚至出现自行行为,这才又送到医院。“要是早点儿治疗该多好,可是又不能让医院违法。”想起女儿的病情,这位母亲抹起了眼泪。

据河南省精神病医院医学科科长姜涛介绍,去年,该院共收治6000多名患者。这其中真正自愿要求住院治疗的重性精神疾病患者不到10人,其余的都是有危害自身和他人安全等行为、以非自愿治疗患者收治入院的。这其中不排除有一些有必要住院治疗但未能住院治疗的患者。

此外,流落在社会上的重性精神疾病患者也给社会治安带来隐患。在“自愿原则”下,如何保护公共安全和公共利益,成为让不少部门的相关专家左右为难的问题。

盼望明晰部门责权

“去年暑假,新乡医学院的学生进行了一次精神卫生知识农村知晓率调查,发现精神疾病在农村的知晓率有了很大提高。”新乡医学院第二临床学院教授李玉凤说,《精神卫生法》实施以来,确实对精神疾病的防治起到了一定的积极作用,得病后懂得积极寻求专科治疗的人更多了。因此,尽管收治患者的条件更加严格了,但各精神卫生专科医院 的住院率并未下降。

但也有知名专家戏言,《精神卫生法》应该叫“精神卫生医疗机构管理法”。缘何如此?据介绍,《精神卫生法》规范了民政、公安等各部门的防治职责,但在具体实施过程中,虽然医疗机构和医务人员都会按照法律规定去做,但其他部门仍有“置身事外”的感觉。有人统计,《精神卫生法》中提到“有关部门”的有15处之多,而这个“有关部门”具体指谁并未明确。“我们一直以为,法律出台后,紧接着会有一部实施细则,但目前看短期内不会有了。”李玉凤说。

“比如有患者打人了,被公安局送来,又找不到监护人,这种情况下,我们治好之后,只好找公安部门,但他们往往不会接收。但按法律规定,谁送来谁接走,他们不接我们也没办法。再比如,一个患者的父母都不在了,出院后我们只能把他送到他户籍所在社区,可是社区说管不了、不能接收。”姜涛说,“根据法律规定,治好后再住医院,我们让病人留下来也是违法的,这让我们特别头疼。”

据了解,《精神卫生法》出台后,一些城市设置了精神卫生防治办公室之类的综合协调机构,但河南并没有相应部门。“我们也向政府打报告,要求设立这样一个办公室来协调各部门共同做好精神卫生防治工作,但政府本着精简机构的原则没有批准。”河南省卫生厅疾病预防控制处处长张伟平说,“目前,我们牵头制定了精神卫生防治联席会议制度,有了疑难问题,各部门一起协调解决。我们也希望各部门密切配合做好全省精神卫生防治工作,让精神疾病患者有人治、有人管、有人出经费。”

此外,省卫生厅与新乡医学院联合,举办了精神卫生防治培训班,对精神卫生从业人员和管理人员进行全面培训。同时,张伟平也希望,政府以文件的形式明确各相关部门的职责,加强对精神病人的管理和治疗。

此外,省卫生厅与新乡医学院联合,举办了精神卫生防治培训班,对精神卫生从业人员和管理人员进行全面培训。同时,张伟平也希望,政府以文件的形式明确各相关部门的职责,加强对精神病人的管理和治疗。

管城区发布夏季餐饮食品安全预警

本报讯 (记者卜俊成 通讯员刘红升)5月9日,记者从郑州市食品药品监督管理局管城分局获悉,该局于日前发布夏季餐饮食品安全预警公告,提醒辖区消费者和餐饮服务单位增强防范意识。

郑州市食品药品监督管理局管城分局提醒,居民外出就餐时应选择具有餐饮服务许可证的、餐饮服务监督量化级别较高的餐饮服务单位。用餐时尽量选择热菜,慎食生食海产品等高风险食品,不食河豚、织

纹螺等有毒、有害或来历不明的食品。各餐饮服务单位要严格执行《餐饮服务食品安全操作规范》,禁止使用腐败变质或来历不明的食品、原料及食品添加剂,禁止使用亚硝酸盐,禁止加工制售河豚及其制品。

会按下葫芦浮起瓢,甚至会引发新的矛盾,制度即使建立起来了也难以持久。要想使改革取得良好效果,必须进行系统设计,采取综合措施。比如综合支付制度改革,既要考虑创新付费方式,减轻患者费用负担;又要考虑医疗服务提供方权益,特别是要让医院和医生的利益不受损害;同时还要兼顾完善医疗机构的信息监测、评价等制度体系,降低改革成本。通过采取综合措施,找到各方利益的平衡点。只有这样才能使改革持续推进,具有更强的活力。

——处理好政府与市场的关系、公平与效率的关系。河南在基本公共卫生服务均等化改革和综合支付制度改革中引入合约关系,让市场这只“无形的手”发挥作用,让基层医疗卫生机构既有压力、又有动力,实现了资金效益最大化、群众受益最大化、管理效率最大化。

——强化部门协同配合。为了保证卫生十一项目各项改革顺利推进,省卫生厅与省发改委、省财政厅加强协调沟通,下放权限,向5个项目(市)县下放

的顺利开展创造了良好的外部环境。

——着眼持续发展。卫十一项目从2009年开始实施各项改革,在经历了几个阶段的持续调整和完善的之后,才逐渐被各方面认识、接受,并产生比较大的兴趣。与其他改革不同的是,项目在实施中始终坚持找准各方利益的平衡点、兴趣点和共鸣点。

——坚持理念创新。河南借鉴国际上通行的基本服务包理念和绩效支付理念,形成了政府购买服务的“河南模式”;借鉴全面质量管理理念,建立起基层医疗服务全面质量管理体系;借鉴经济学中的大数法则,通过分组分类支付,解决病种付费中常见的“低纳入,高变异”问题。

几年来,河南省卫生厅以顶层 设计为指导思路,调动各方积极性,发挥各级潜能,结出丰硕成果。息县、宜阳县等5个卫十一项目县(市)结合本地实际,开展创新活动,在基本公共卫生服务提供、综合支付制度改革、基本公共卫生服务综合量化评估、协作医疗、卫生信息化建设等关键领域实现了重大突破,成为河南推进新医改的有力示范。

省卫生厅2013年度规范性文件清理结果公示(之一)

编者按

从本期起,本报将陆续公布省卫生厅规范性文件清理结果,首先公布的是应予修订的规范性文件目录。敬请关注!

河南省卫生厅关于二级以上公立医疗机构实施基本药物制度的意见

发文字号:豫卫药政[2011]3号

河南省卫生厅 河南省中医管理局关于印发《河南省医疗 美容执业评审细则(试行)》的通知

发文字号:豫卫发[2003]4号

河南省卫生厅关于印发《河南省城市社区卫生服务站(中心)医院感染管理细则(试行)》的通知

发文字号:豫卫基妇[2005]7号

河南省卫生厅关于印发《河南省县级助产技术服务机构基本标准(试行)》及《河南省乡级助产技术服务机构基本标准(试行)》的通知

发文字号:豫卫基妇[2007]11号

河南省卫生厅关于印发《河南省城市社区卫生服务机构基本标准(试行)》的通知

发文字号:豫卫基妇[2009]6号

河南省卫生厅关于印发《河南省县级妇幼保健院基本标准(试行)》的通知

发文字号:豫卫基妇[2009]7号

河南省卫生厅 河南省财政厅关于印发《河南省农村孕产妇住院分娩补助实施意见(试行)》的通知

发文字号:豫卫基妇[2009]9号

河南省卫生厅 河南省教育厅关于印发《河南省托儿所幼儿园卫生保健管理实施细则》的通知

发文字号:豫卫妇社[2012]9号

河南省卫生厅关于印发《河南省医学重点实验室管理办法》的通知

发文字号:豫卫科[2010]41号

河南省卫生厅关于印发《河南省医学科技计划项目管理办法(修订版)》的通知

发文字号:豫卫科[2010]42号

河南省卫生厅关于印发《河南省医学学术带头人出国培训项目管理办法(试行)》的通知

发文字号:豫卫科[2010]44号

关于印发《河南省乡镇卫生院急救站建设基本标准(试行)》的通知

发文字号:豫卫医[2007]60号

河南省卫生厅关于印发《河南省涉及饮用水卫生安全产品卫生行政许可规定》的通知

发文字号:豫卫监[2010]52号

河南省卫生厅关于印发《河南省全科医学培训基地基本要求》和《河南省全科医学社区培训基地基本要求》的通知

发文字号:豫卫教[2005]23号

河南省卫生厅关于印发《全科医学培训中心管理办法》的通知

发文字号:豫卫教[2005]24号

河南省卫生厅 河南省中医管理局关于印发《河南省中医(中西医结合)执业医师执业范围管理办法(试行)》的通知

发文字号:豫中医[2006]24号

关于印发《河南省中医特色病证临床质量检测工作方案》的通知

发文字号:豫中医[2006]4号

河南省中医管理局关于印发《河南省中医(中西医结合)临床诊疗中心管理办法(试行)》的通知

发文字号:豫中医[2009]10号

河南省中医管理局关于三级中医(中西医结合)医院规划设置有关问题的通知

发文字号:豫中医[2009]20号