

## 医疗服务进行时

200多年来,中原大地流传着“南有白马寺,北有黄塔寺,杏林两奇葩,正骨有高人”的民谚。白马寺指的是洛阳平乐郭氏正骨,黄塔寺指的就是滑县黄塔寺明氏正骨。

黄塔寺明氏正骨术经过明家十几代人的传承、创新和发展,逐步形成了一支中西医结合的正骨流派,并发展成为集医疗、教学、科研、制剂为一体的国家二级甲等中医专科医院——滑县骨科医院。

近日,本报记者就提升医疗服务十大举措落实情况采访了滑县骨科医院党总支书记、常务院长明新杰。

明新杰说:“滑县骨科医院之所以有今天的成就,与医院一直不断提升医疗服务水平息息相关。多年来,我院一直倡导‘服务无缝隙,医患零距离’的服务理念,并持续开展了‘零距离沟通’‘亲情化服务’‘人性化服务’的创先争优活动,医疗服务水平得到了长足发展。”

# 滑县骨科医院 全面提升医疗服务水平 倾力打造百姓满意医院

滑县骨科医院党总支书记、常务院长明新杰

本报记者 张治平 通讯员 刘军朋 耿树文 文/图

### 门诊取药实现便捷化

### 综合服务实现集中化

“真是谢谢你们了!你们的‘绿色通道’,为我们节约了时间,为抢救患者争取了宝贵时间!”9月12日,来自新乡市封丘县潘店镇的张某才不停地感谢医务人员。

原来,张某才86岁的老父亲在走路时不慎摔伤,出现了髌骨骨折。在家人陪同下来到滑县骨科医院就诊。该院通过“绿色通道”联合医院关节科、麻醉科、ICU(重症加强护理病房)、康复科等,以最快速度为患者完成了各项检查,并进行会诊、评估,在“黄金时间”内完成了治疗,让患者减少痛苦,早日康复。

设立“绿色通道”服务,只是滑县骨科医院提供“一站式”综合服务的一个缩影。

记者在采访中了解到,该院以医患服务部为主开展的门诊便民服务,主要有咨询、陪诊、送诊、沟通协调、提供开水、发放一次性水杯,为行动不便的住院患者做检查时免费提供轮椅、平车,发放科室简介和医院简介;导医台还有便民服务箱:存放老花镜、纸张、笔、剪刀、创可贴、纱布、棉签、碘伏等一些辅助性物品。同时也为患者提供医学诊断证明书、身份证等证件复印服务。咨询台提供就医咨询、指导、预约等,以及医保、物价、异地转诊及慢性病相关政策咨询。这些事看似毫不起眼,但却能为患者提供很多方便。

该院始终坚持“以患者为中心”的服务理念,实行优质人性化服务,使满意服务逐步上升为感动服务。对转诊的患者,更是提供“一站式”优质人性化接待服务,提供一对一全程陪同就诊服务。

“您一个电话,其他事情我们来做”,对于咨询者所咨询的问题,医患服务部的工作人员都会给出一个满意的答复,当涉及专业骨科疾病问题的时候,会转到相应的科室或医生进行答复。在出院患者满意度调查中,有95%以上的患者及家属都知道病区服务助理的名字,并夸赞其服务态度。

为加强医患沟通,由医患服务部牵头组织,每月召开3次由医院资深医生和患者及其家属参加的座谈会。在座谈会上,医生为大家讲解医疗科普、术后康复等健康知识,以及医院新的医疗技术,倾听患者及其家属对医院的建议和意见,增加医患双方信任度,促进医患和谐。



为候诊的患者送上一杯茶水

### 病案复印实现便民化



病案室工作人员为患者进行邮寄病历服务

为缩短取药患者的等待时间,更好地为患者提供药学服务,滑县骨科医院采取了取药便捷化、增设用药咨询窗口等一系列便民措施。

为进一步提升门诊取药便捷化,使患者取药方便、快捷、精准,该院药品系统实施信息化管理,从诊断收费到取药全部信息化,减少患者排队等候时间。该院药房设有大窗口,当取药患者较多或者有老年人取药不便时,会随时增设取药窗口以减少患者排队时间。药房外设有等候专用椅子,以便于老年人或行动不便的患者休息。

滑县骨科医院作为二级甲等专科医院,可提供24小时急诊取药服务,并为患者提供用药服务指导;医院信息化手段亦在不断完善中,旨在实施处方前置审核,提高处方合格率,保障患者用药安全。该院设有中药煎药室,对于不同症状、不同诊断的患者实施煎药、代煎药服务。煎药室配有10余台自动化煎药机,可最大限度地满足患者的煎药需求,且配药室和煎药室各配有专业人员,以减少患者等待时间。

该院门诊、中药房、西药房窗口均设有用药咨询人员,由执业药师对患者提出的关于用药方面的咨询,能够快速、专业地进行解答,以解决患者用药方面的后顾之忧。

根据目前患者病历复印量大,人次多的现状,滑县骨科医院本着以患者为中心的服务宗旨,优化服务,让患者办事更加方便快捷,进一步改进复印病案的工作流程,为患者提供便捷服务。

该院病案复印采取无节假日服务(8时至12时、14时至17时30分,节假日不休息),不限人次,保证当天到医院需要进行复印的患者能够将病案复印完成。为缩短患者等候时间,该院还增加了复印机器和办公人员。

需要办理邮寄的患者可以在出院当天带着有效身份证件到病案室办理邮寄手续。来院办理复印病案者可到病案室窗口登记取病历,不需要排队等待。

该院对外地患者优先进行复印。增加邮寄服务“病历邮寄安全送达”业务。患者只要在出院时办理病历委托邮寄业务,提供有效证件,只需要5分钟就可办理完成,实现了足不出户,即可在家安心等候病历邮寄上门服务。

对于电话预约复印,患者来医院办理时不用等待。该院相关负责人告诉记者,下一步医院即将实现复印病历科室内的微信支付缴费,免去到收款处让患者缴费奔波的痛苦,进一步扩大便民新举措。

### 服务实现精准化、支付方式多样化

### 用血费用报销实现简约化



门诊分诊处工作人员热情为患者服务

在发展日新月异的今天,滑县骨科医院作为现代化的医疗机构,紧跟时代步伐,实现了支付方式多样化,需要交费的患者及其家属只要带着手机便能完成支付,比如支付宝、微信、刷卡机、云闪付等多种支付渠道,即使有些老年人不会使用或者没有智能手机,也不会影响结算,医院会留有人工窗口,可以用现金或刷银行卡的方式进行支付。

该院与各地医保局联网,实现“一站式”结算服务,与基本医疗保险相关的报销,在符合报销条件的情况下不用奔波于多个地方报销,在医院直接报销结算;需要医保刷卡的患者,不用带社保卡,用社保支付凭证就可以刷卡,避免患者出现不能刷卡现象;以上这些措施极大地方便了患者。

根据《国家卫生健康委办公厅关于开展无偿献血者临床用血费用直接减免工作的通知》和河南省卫生健康委、河南省中医药管理局关于《河南省无偿献血者临床用血费用直接减免工作实施方案》文件要求,且河南省卫生健康委已将“直免工作”列为2020年“十大惠民举措”。

“直免工作”是为进一步落实“不忘初心、牢记使命”主题教育有关要求,实现“让信息多跑路,让群众少跑腿”的便民服务体系,切实方便无偿献血者。

为了能让此项工作尽早开展,滑县骨科医院特别成立了临床用血“直免工作”小组,积极配合上级主管部门,先后多次组织财务科、收费室、信息科、医务科等相关部门人员到安阳市中心医院参加培训,学习“直免工作”整个流程,采购软硬件,与省用血直免系统联网,进行系统调试。为减少献血者来回路上奔波,真正实现“一个窗口受理、一次性告知、一站式服务”,该院在医院收费处设置无偿献血者临床用血费用直接减免“一站式”结算窗口,使每一位需要用血报销服务的献血者及其亲属在出院结算时直接享受血费报销服务。

滑县骨科医院用血“直免工作”从2020年11月正式开始,当时临床用血报销直免率仅为50%左右,之后该院组织全院职工加强学习、宣传,告知到每一位患者及其家属,不断完善、简化流程,使每一位直免人员都能简单明了操作,更加方便,近几个月用血直免报销率不断提升,今年5月份用血报销直免率更是达到了100%,真正方便了每一位需要报销血费的患者。

“行百里者半九十。我认为提升医疗服务没有止境,凡是能提升患者就医体验的,我们滑县骨科医院都愿意去做。”明新杰说。



符合用血直免的患者家属在  
医院收费窗口办理直免手续

明新杰在义诊中