



新乡市委书记李庆贵、市长王战营等领导
到该院指导新农合工作



河南省卫生厅副厅长秦省到该院指导新农合工作



党委书记、院长谢振斌



服务热情周到

以群众满意为最高标准

——新乡市中心医院争创参合农民最满意医疗机构纪实

本报记者 常俊伟 通讯员 王予东 周俊

以前在农村,人们常会听到“救护车一响,一头猪白养;脱贫三年,一病回从前”这样的顺口溜。因为那时候农民看病以自费为主,因病致贫、因病返贫的现象十分突出。近年来,随着新乡市全面开展新农合工作,农民住院费用报销比例逐步提高,大大降低了他们的医疗负担。新农合为农民撑起健康保护伞,让越来越多的农民享受到实实在在的好处。

新乡市中心医院从2004年4月成为全国新农合试点单位后立即全面开展新农合工作。2006年1月,该院被确定为河南省新农合首批城市定点医疗机构之一,专门成立了由该院党委书记、院长谢振斌任组长的新农合管理工作领导小组,设立了新农合管理办公室(以下简称农合办)。

多年来,该院始终坚持为患者提供安全、有效、便捷的医疗服务,多年如一日地做好新农合等各种医疗保障工作,用实际行动践行“让群众满意”的根本宗旨。

如今,新乡的农民享受着和城里人一样的看病报销待遇。新农合这一惠民之举犹如久旱后的甘露,滋润着牧野大地,滋润着每一位参合农民的心田……

宣传于细微之处

“新农合政策是一项利民的好政策,把好事做好、做实是我们一直的追求。我们医院就是要让政策宣传入脑入心,宣传于无声之处、细微之处。”谈起新农合政策宣传工作,新乡市中心医院党委书记、院长谢振斌是这样说的。

该院制作了新农合政策宣传栏并及时更新。除了在该院醒目位置设置新农合政策宣传栏外,该院还特意在门诊大厅、内外科楼、东院大厅放置新农合政策宣传活动图板。

该院在内外科楼、东院住院收费处设置“新农合补偿专用窗口”,为参合患者优先办理相关手续,张贴提示语,发放政策宣传单、便民条,发动门诊导医及病区、农合办登记室工作人员对参合患者进行广泛宣传,受到了群众的好评。

该院根据地区差异,收集、整理出各地区卫生新农合特殊政策规定近百条,并分门别类印制成色彩鲜明、简明扼要的提示语,方便参合患者办理新农合手续。

2012年,该院共印制新农合政策宣传手册3万余份,组织各学科知名专家到各县(市、区)乡镇卫生院、社区医院义诊70余次、举办健康知识讲座50期。

为了让临床医务人员把新农合政策掌握好、执行好,该院经常利用院周会对中层干部进行新农合政策培训,同时在《政工简报》开辟专栏,进行新农合政策宣传,并将宣传内容和培训课件上传到该院局域网,供大家学习。

该院建立新农合联络员制度。各科室设新农合联络员1名,负责本科室的政策宣传和培训,将本科出现的疑问及时反馈给农合办。农合办针对出现的问题及时协调解决,定期对联络员进行培训。

该院打破以往管理模式,修订新农合管理问题反馈表,将新农合管理问题及政策宣传及时送到临床各科室,利用早会、业务学习时间讲解相关政策;对提出单独培训申请的科室,根据其要求,为其想办法、出主意,量身定制培训内容,送培训到临床一线,改变了职能部门的服务模式,受到了临床科室的好评。如儿科母婴共享政策的培训、产科新农合计划生育政策的培训、泌尿外科按病种付费政策的培训、心胸外科儿童先天性心脏病大病救助政策的培训等,都收到了很好的效果。培训后,该院还定期举行考试,以便掌握医务人员对相关政策的知晓情况,随时修改培训内容。

服务于创新惠民之处

“服务无止境!新农合的服务对象都是农民兄弟,这就更需要我们耐心细致、大胆创新,让老百姓实实在在享受到新农合政策的实惠。”新乡市中心医院农合办负责人说。

该院农合办除了为就诊患者提供胶水、剪刀、纸笔、交通路线图、电话外,还提供资料复印等便民服务,减少参合农民奔波之苦。

为了不断优化服务流程,创新服务模式,该院以信息化建设为依托,在省内率先推出“先诊疗后结算”服务模式。随着诊疗卡、医院通卡(银医卡)和医保双功能卡的“三卡功能整合”全面启动,该院实现了诊疗信息和支付功能有机结合,真正做到了“一卡通”,建立了“合理、实用、高效、便捷”的就诊新模式,患者就诊等待时间明显缩短,就医效率和满意度显著提高。该院的挂号、划价、收费、取药等门诊服务均能在5分钟内完成。

2011年7月,该院按照河南省卫生厅、新乡市卫生局关于新农合患者即时结报工作的部署,在信息化建设的基础上,将该院HIS系统(医院管理信息系统)与省新农合管理系统顺利对接,在新乡市首家开展了全省跨区域一站式即时结报工作。

自2012年6月1日起实行《河南省新型农村合作医疗患者转诊转院规定暂行办法》以来,该院认真学习规定要求,重新制订参合患者转诊转院流程,规范急诊证明、参合住院患者知情同意书的开具和签署。为了保证不同转诊情况的正确接收,该院在详细研究政策后,创新工作流程,发明“平、急、降”3种印章,以便区分转诊情况,并在入院接收、出院审核、寄送报销补助材料等各个环节严格要求,保证参合患者报销补助比例正确无误,

确保新农合资金的安全合理使用。

2012年,该院共收治新农合患者27426人次,为全省115个县(市、区)的22136位参合患者进行了即时结报,实际补偿金额达12293万元,实际补偿率为52.90%,真正使新农合各项政策落到了实处,广大参合农民得到了实惠。

另外,该院严把新农合患者出院审核标准,打破以往出院审核只审核住院费用的模式,增加了对转诊证明、自费告知书的审核,使每一份新农合病历知情同意书不漏签、不错签,每一位患者不多报、不少报,保障参合患者的切身利益,切实为参合农民提供合理、质优、价廉、便捷的医疗服务。

监管于无形有形之中

“新农合是一条高压线,新农合资金是老百姓的救命钱,一分一厘都不能乱花”,这是新乡市中心医院管理者始终坚守的底线。多年来,他们集思广益、多措并举,让每一笔新农合资金都处于无形有形的监管之中。

整章建制,加强管理。该院按照新农合工作要求,制订并完善了《新农合定点医院机构职责》《新农合管理办公室工作制度》《新农合即时结报制度》等规章制度;专门印发了《关于加强我院新农合患者医疗服务管理的通知》《关于对违反新农合政策的科室及个人处罚的有关规定》等文件,进一步规范了医务人员医疗服务行为。

持续改进,保障安全。该院举全院之力加强医疗质量管理,经过长期的持续改进,已初步建立了比较完善的医疗质量管理体系,制订了比较详细的质量控制方案、评价机制及奖惩措施,明确了临床科室、职能部门和医院质量与安全管理委员会三方的医疗质量控制主



国家审计署领导在新乡市卫生局局长贾共卫的陪同下到该院指导新农合工作

体和控制方法,建立了长效监管机制。

加强控制,减轻负担。为了切实减轻参合农民的负担,该院通过加强药事管理、狠抓指标控制,保障抗菌药物合理使用,实施支付制度改革,做好儿童大病救治及按病种付费工作,注重物价管理,严格执行新农合收费标准,把降低参合患者平均住院日、均次住院费用、自费药品比例,提高参合农民的报销补助率,作为新农合管理的工作重点,严格控制各

项指标。

自新农合实施以来,该院结合农村工作实际,努力满足不同人群的医疗需求,不断完善新农合补偿政策,初步建起了“大病急病住院按比例报销,慢性病定额补助,门诊小病就近按比例补偿”的机制,从制度层面较好地覆盖了大病、小病各个不同层面的需求,使新农合制度设计更加贴近群众的实际医疗需求,有效缓解了农民看病难、看病贵和因病致贫、因病返贫的问题。



耐心讲解



努力工作



新乡市中心医院新貌

