



# 让公益性更彰显 让老百姓更满意

## ——记“优质医疗服务引领者”参选人、洛阳市偃师人民医院院长马怀标

本报记者 刘永胜 通讯员 李龙光 文/图

“提升医疗服务‘十大举措’的核心是什么？我们的理解和体会是，打造有温度的医院，培养有情怀的医生，为患者提供有关怀的医疗服务，让群众的就医获得感越来越多！这，就是我们努力的方向！”近日，在洛阳市偃师人民医院（以下简称偃师人民医院），说到提升医疗服务“十大举措”，该院院长马怀标颇有感触。

始建于1951年的偃师人民医院，系河南省首批县域三级综合医院，全国首批300家县级医院综合服务能力建设达标推荐单位，全国持续改善医疗服务示范单位，河南省抗击新冠肺炎疫情先进集体。

自河南省卫生健康委提升医疗服务“十大举措”工作开展以来，偃师人民医院高度重视，将其作为全面提升内涵建设的“一把手工程”，精心部署，设立工作专班，并抽调精兵强将成立独立的服务质量提升办公室，专门负责全院“十大举措”落实情况的综合督查、组织协调、考核反馈，强力推进提质增效，谱写新时期“人民医院为人民”高质量发展的崭新篇章。

### “互联网+5G”信息化服务 打造智慧医疗新生态

——远程医疗常态化。偃师人民医院投资600余万元、投放信息终端400余套，建成了覆盖全区11个乡镇卫生院和296家村卫生室的远程医学平台，实现与基层医疗机构之间的免费线上问诊；与中国人民解放军总医院、复旦大学附属儿科医院、郑州大学第一附属医院、河南省人民医院等上联开通远程会诊，实现“信息多跑腿、患者少跑路”，累计免费帮助患者远程会诊1.6万人次、远程影像2.7万余人次、远程心电1.4万余人次、远程培训200多场次；同时，投资400万元，打造“5G+急诊急救体系”，实现“院前、院中、院后”远程急救信息无缝衔接，实现急重症患者“上车即入院、抢救零时差”。目前，偃师人民医院已拥有该型5G多功能救护车4辆。

——预约服务精准化。偃师人民医院通过“偃师人民医院微信公众号”“健康洛阳APP”“偃师人民医院智慧医院”等，建立预约诊疗模式，所有预约时段精准至1小时内，同一号源、动态开放，提供门诊挂号、核酸检测、病历复印、“护士到家”等预约服务，让患者“少排队、少跑路、少等候”；采取电话预约、申请单现场预约、病区诊间预约等方式，确保超声、CT、磁共振、胃镜、肠镜等检查项目精准预约，当天完成，避免患者“一次看病、多次来院”；开通口腔门诊、针灸门诊、理疗门诊等“午夜门诊”特色服务，方便工薪阶层、学生等在特殊时段预约就诊，深受患者及家属好评，综合服务质量达到全省县域前列。

——支付方式多样化。在信息技术的强力支撑下，偃师人民医院推出人工窗口结算、处方及检查单扫码支付、微信小程序支付、自助设备支付、诊间结算支付等4种支付方式，并成功完成市域内外医保结算、省域内外异地医保结算的系统对接，全部实现基本医疗保险、大病保险、困难群众大病补充保险、医疗再保险、低保、医院减免、政府兜底补助等“一站式”补助；同时，创新推出“一人一码”诊间服务，每位医师都设置专属的个人二维码，患者在诊室即可实名快速扫码、自助建档、挂号缴费等，而医生可通过工作站扫描二维码确认患者身份，快速书写电子病历及处方，患者平均就诊时间节省近20分钟。

——病历复印邮寄便捷化。偃师人民医院在设立病历预约复印窗口为住院患者提供现场预约服务的同时，建设“病案通”系统，开通线上病历预约复印服务，并在各病区护士站、出院结算窗口、候诊大厅等地张贴微信预约服务二维码，便于患者即时预约；同时，借助信息系统，推出病历复印件预约邮寄服务，开通快递信息移动推送、微信短信提醒等功能，实现病历复印件邮寄、快递追踪。在窗口预约的按预定日期来取，通过微信预约的有短信提醒。自2021年以来，偃师人民医院完成窗口病历预约复印服务9000余人次、“病案通”系统完成病历预约复印服务1.4万余人次，获得患者及家属好评。

### 精细化管理+人性化服务 创造人文医疗新体验

——多学科诊疗（MDT）高效化。偃师人民医院在成功创建河南省三级医院胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心的基础上，整合医疗资源，打造综合门诊MDT、肿瘤MDT、感染MDT、消化道出血MDT、静脉血栓MDT、慢性阻塞性肺疾病MDT等六大多学科诊疗中心，充分利用MDT平台推进大病、疑难病、多发病、急危重症等规范化诊疗体系建设。其中，胸痛患者DTB时间（患者进入急诊室至球囊扩张时间），之前是100分钟左右，现在大幅下降，最少用时28分钟；卒中患者DNT（DNT时间，指急性卒中患者进入医院到静脉溶栓时间）平均时间12分钟，最短仅5分钟；对危重创伤患者通过MDT进行会诊后，30分钟内即可实施输血和手术救治，真正实现了精细化诊疗的同质化、规范化。

——综合服务集中化。偃师人民医院开设综合性服务中心和临床服务中心，配备专业导医20名，提供导诊、分诊、陪诊、送药、送检等“一条龙”优质服务，打造“不迷路医院”；配备自助充电桩、老人花镜、雨伞、创可贴等，提供自助轮椅、免费糖耐量筛查及血压检测、防流感中药茶等服务；同时，建成“一站式”综合服务大厅，集住院登记、医保结算、临床服务、病历复印、出生证明办理等功能于一体，让患者“少进一扇门、最多跑一次”。2021年1月至10月，该院综合

性服务中心和临床服务中心先后服务患者50万余人次，免费进行糖耐量筛查、血压检测等8万余人次，志愿者陪诊、陪检、送药、送检7400余次。

——取药用血便捷化。偃师人民医院建成集西药、中成药调剂于一体的综合药品调剂室，提供24小时服务，并根据取药人流量弹性增开窗口，避免患者取药时往返排队等候；先后上线“合理用药系统”“反处方系统”，实现医嘱药品实时查询、不规范用药自动提醒，处方合格率达到100%；同时，实现采供血机构（洛阳市中心血站）和本院信息（血液制品入库、储存出库信息）的互联互通，并对无偿献血者住院用血费用实行在院直接减免。2021年1月至11月，该院

先后减免符合条件患者440人次近30万元。

——保障服务科学化。偃师人民医院开设营养科门诊，为患者提供基本膳食和治疗膳食；“营养餐厅”提供营养点餐、送餐上门服务，涵盖“月子餐”“控糖餐”“进食障碍餐”等数十个餐种，提供健康饮食、并发症预防等个性化健康教育处方120余种；同时，投入60万元，对全院公共卫生设施进行改造提升，为老年人、孕产妇等特殊人群配备“无障碍卫生间”，配备扶手、应急呼叫器等设备，并建立“每日巡视、每周抽查”卫生三级巡查制度，健全公厕卫生长效机制。2021年，该院成功通过河南省老年友善医院现场评审。

### 品质提升+延续型服务 拓展惠民医疗新内涵

2021年初，偃师人民医院结合河南省卫生健康委提升医疗服务“十大举措”精神，推出“3+3+3+3”服务质量提质工程，即创新开展30项以上社会效益显著的新技术项目；外聘30名

以上国内名医专家，开展常态化指导帮扶；新打造3个以上国家级、省级标准化中心；投资不低于3000万元，购置一批急需设备和信息化系统；招录、引进30名以上优秀人才，加强一

线力量。目前，该院已独立成功开展“房颤射频消融术”“膝关节置换术”特色新技术28项，固定外聘国内、省内知名专家38名，国家标准版房颤中心、心衰中心、高血压达标中心顺利通过专家组评审，引进优秀卫生人才73名，并上线“三大中心”信息化系统、综合运营管理平台等，大大提升了医疗服务质量。

没有全民健康，就没有全面小康。2021年，偃师人民医院以建院70周年为契机，在延续往年常态化“健康促进下基层”城乡公益行动的同时，又推出“百名专家惠民乡村行”“首届健康科普公益周”等公益活动，服务群众12万人次，开展急救培训40场次，“护

士到家”上门服务惠及特殊患者近4万人次。2021年4月，该院组建了偃师区首家医共体慢性病管理中心，先后纳入慢性病患者近8万人，进行信息化管理，服务患者22万人次，为患者节省各项费用200余万元，真正做到了“服务零距离、健康在身边”。

“不忘初心，方得始终！持续改善医疗服务永远在路上！”马怀标说。偃师人民医院将以持续提升人民群众就医获得感、幸福感为导向，努力打造“公益彰显、社会认可、政府放心、患者满意、员工舒畅”的洛阳东部区域医疗中心和健康管理服务中心，在护佑人民健康的路上做出新的更大的贡献。

