

提升医疗服务 进行时

提升医疗服务水平 营造舒心就医环境

——南乐县人民医院高质量发展走笔

本报记者 陈述明 通讯员 王江红 文/图

随着医药卫生体制改革不断深化,卫生健康事业正处于大变革、大调整、大创新、大发展时代,这既是适应新形势的发展,也是满足群众更高健康愿望的一种需要。医疗质量管理是医院生存和发展的生命线,为适应现代化医疗质量管理观念转变,全方位、多角度强化医疗质量管理,实现医院医疗质量管理水平提升,近年来,南乐县人民医院采取多项措施,取得了明显效果,受到社会各界赞誉。

多学科诊疗高效化便民、惠民

以前医院有不成文的“规定”:在哪个科挂号,就在哪个科看病。这为患者提供了方便的同时,也给一些患有多种慢性病的老年患者带来了不便。现在在南乐县人民医院“挂哪科号,就在哪科治”的就医模式已经被打破,专家联合诊疗已成常态,“一站式”诊疗全面推广,患者在任何窗口或诊室挂号都能在整个医院就诊,极大方便了患者。这是南乐县人民医院推行多学科诊疗模式(MDT)的结果,不仅方便了患者,提高了效率,也提高了医疗质量。

MDT是现代国际医疗领域推崇的领先诊疗模式,可有效推进学科建设,实现医生、科室和医疗服务的进一步提高。为推行这一便民、惠民的服务模式,南乐县人民医院多措并举:建立MDT专家团队;针对肿瘤、疑难杂症等,开设多学科诊疗门诊,为患者提供“一站式”诊疗服务;针对住院患者,探索以循证医学为依据,制定单病种多学科诊疗规范,建立病例讨论和联合查房制度;完善多学科诊疗机制,及时为门诊和住院患者提供全方位、多学科综合诊疗服务,提高诊疗效率。

例如急危重症疑难患者、多脏器联合伤患者等都需要采取不同治疗方法。为使患者得到更专业的治疗,该院整合多学科医疗资源为患者精准诊疗。在MDT中,多学科专家可以全方位、多角度地综合讨论患者病情。患者或家属主诉,各科专家观看患者检查医学影片,查阅病历,发表诊断治疗意见、行床旁联合会诊等,为患者制定个性化方案。

南乐县人民医院自建立以来始终坚持从实际出发,狠抓医疗质量。该院坚持集多学科、多部门医疗技术优势和集体智慧的MDT,组建MDT团队,针对每个患者的不同病情,进行多学科诊疗及专业评估,为患者制定个性化治疗方案,从而提高患者的生存质量,帮助患者实现早日康复。MDT提升了南乐县人民医院综合服务能力,降低了医疗风险,促进了医患关系和谐,受到医生和患者的一致好评。



南乐县人民医院正在进行多学科诊疗、病例讨论和联合查房



多种现代化的设备,为患者就医提供了方便

方便群众,费用支付方式多样化

随着智能手机移动支付的普及,数字化信息已走入普通群众当中。南乐县人民医院为方便群众就医,推出便民新举措,实现门诊、住院患者可以通过使用银行卡、微信、支付宝、现金等多种支付方式,并且还还为出院结算、报销的患者开通了费用原路退回功能,满足了不同患者的支付需求。“对我们这些上了岁数的人来说,这个服务确实方便!不用再跑来跑去,可省事了不少!”一位有过理赔经历的患者在详细咨询以后,对南乐县人民医院这项服务感到非常满意。

支付多样化的实现是南乐县人民医院在深入贯彻落实党的十九大精神过程中,进一步深化医药卫生体制改革,积极推进智慧医疗建设,解决群众看病难的一项务实举措。目前,该院在服务大厅、楼层等多个区域配备7台自助挂号缴费机。患者只要用微信或支付宝,或直接刷卡,即可支付医疗费用。

自助平台可以实现办卡、充值、缴费,以及各种检查检验报告查询。南乐县人民医院缴费大厅人工窗口已实现疾病诊断证明盖章、医保政策咨询、费用清单打印、优抚患者二次减免、医保审核、转诊转院、外伤证明审核等服务,将原先要分散解决的问题改为集中

处理,做到“一窗受理、一站服务、一次办结”,有效改善患者“来回跑、绕弯路”的问题。

在发热门诊可实现微信、支付宝二维码扫码支付功能,满足了特定场景下的特殊支付需求。优化支付方式集约化管理:实现医保卡、银行卡、微信、支付宝、现金等多种支付方式集中在一个窗口,不让患者多跑腿;为省市医保、居民医保、异地医保、补充保险等不同医保类别患者提供“一站式”服务。南乐县人民医院的多种支付方式,极大方便了不同需求的群众,改善了就医体验,增强了就医获得感,受到社会各界欢迎。

南乐县人民医院还推出便民利民新举措——在门诊大厅增设了“城乡居民医疗保险”定点理赔服务窗口,实现商业保险“一站式”理赔,极大方便了就医患者。投保医疗保险的患者到南乐县人民医院就医出院时可享受“一站式”理赔直付服务,实现真正的免申请、免等待。如果患者是该保险公司符合条件的客户,不用去保险公司按程序办理,只需要出示身份证、银行卡和住院发票等有效证件和票据,经工作人员审核后,便可实现理赔即时办理、即时赔付,有效缩短了理赔时间。



设立综合服务台,为患者提供便捷服务

提高诊断准确率,远程医疗常态化

为全国同行提供了疑难问题讨论的机会,受到国内同道赞扬。手术采用单孔操作式,创伤小,恢复快,住院时间短。患者在享受顶尖专家高水平治疗的同时,还避免了长途跋涉,减轻了痛苦和经济负担……

远程医疗信息系统对上联接省、市及国内实力较强的医院,对下联接基层医疗卫生机构,上学技术,下授经验,满足临床诊疗要求。南乐县人民医院组建远程医疗专家团队,分时段预约,常态化值守,适时向基层医疗卫生机构提供远程会诊、远程影像、远程心电、远程查房、远程培训等服务。南乐县人民医院制定并落实管理规章制度,保障医疗质量与安全,加强信息安全和患者隐私保护,建立数据安全

管理规程,确保网络安全、操作安全、数据安全、隐私安全,制定远程医疗的工作制度和流程。南乐县人民医院制定了知情同意制度、远程医疗病案安全管理制度、远程医疗质量管理制度、远程医疗损害风险和责任分担制度、远程医疗奖惩制度等。该院建立健全远程医疗的各项管理制度,严格遵守远程医疗规定,规范远程医疗管理,推行远程医疗业务,以此减轻群众负担,全面提高医院医疗服务质量。

近日,杨村乡卫生院与南乐县人民医院完成远程网络对接。患者王志红(化名)在杨村乡卫生院检查的胸部DR(数字化X射线摄影)影片因卫生院工作人员水平有限,值班医师与南乐县人民医院进行远程会诊,该院放射科值班医生吴高阳对患者

的DR影像资料详细了解后,提出了规范的治疗建议,解决了卫生院患者遇到的疑难问题,既方便了患者,又指导了卫生院医师,促进了县、乡两级医疗机构业务交流,真正实现了便民、惠民。



支付方式多样化带来方便,患者家属正在网上自助缴费

“一站式”服务,用血费用报销简约化

南乐县人民医院与濮阳市中心血站紧密协作,运行无偿献血者临床用血费用直免管理系统。新系统实行用血费用报销“一个窗口受理、一次性告知、一站式”服务。无偿献血者或其配偶、父母、子女在住院期间因输血产生的费用可在出院服务窗口,通过用血直免平台完成登记、验证和减免规则计算,直接由医院结算减免,随后,由濮阳市中心血站向直接减免医院进行二次核算支付。

以前,无偿献血者或献血受益人用血后,需要在出院后携带相关材料到血站进行报销,一旦材料不全,可能要来回奔波多次。南乐县人民医院用血直免系统省去了献血者临床

用血报销在医院与血站之间来回奔波的苦恼,有效打通了无偿献血者临床用血费用报销的“最后一公里”,真正实现了“让数据多跑路,让群众少跑腿”的服务理念。

值得一提的是,南乐县人民医院的用血直免系统适用于河南省内参加无偿献血的献血者本人、配偶及其直系亲属,只要是省内无偿献血者及其亲属用血时,省内医疗机构均可以通过新系统办理用血费用减免,办理时需要提供身份证、关系证明、用血发票清单。

自开展提升医疗服务十大举措活动以来,南乐县人民医院高度重视,精心部署,周密安排,于2021年4月1日召开动员

会,强调提升医疗服务十大举措的重要意义,对照方案逐条解读,明确职责分工与完成时限,并多次召开工作推进会,充分联动各部门,从细节入手,从小处着眼,高标准、严要求落实各项工作。各个科室上下联动,积极行动,全力推进十大举措的实施。医疗服务提高无止境,南乐县人民医院将继续以提升医疗服务工作为抓手,认识再提升,措施再加强,宣传再扩大,以实际行动狠抓落实,推动改善医疗服务专项行动常态化,努力让患者便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医,促进医院医疗质量有效提升,改善群众就医体验,提高社会满意度,让医患关系更加和谐。

