

费用成为消费者选择医院的关键因素  
能提供质优价廉服务的医院才具竞争力

## 好医院一定要帮着患者省钱

### 服务是医院发展主题

“搞好服务是创建平安医院永恒的主题。”郑州市第二人民医院党办主任周子才说，“除了要确立服务理念，还要改善服务流程，现在医院推出绿色通道、计算机网络等，都是想改善服务流程，简化服务环节。”另外，还要延伸服务触角，通过网上会诊、手术演示、教学等活动，使广大基层患者特别是偏僻山区患者在家门口就可以享受到省级专家的医疗水平，对广大基层患者而言，省钱、省时、省力。省级医疗专家诊疗水平有绝对权威性，通过远程会诊，可以杜绝或减少基层医疗纠纷的发生。

### 服务体现在每一处细节

“为了配合医院管理年活动，郑州中心医院在今年专门开展‘医生护士优质服务年’，特别在医疗方面制定相应标准，选出两个优质服务示范科室，请患者家属当评委，各个职能部门进行严格考核，最终评出10名优秀标兵，让全院学习。目的就是促进医疗服务水平，重塑白衣天使美好的形象。”郑州市中心医院院长卢金镶这样介绍。

“目前，医院日门诊量2000人，住院门诊量每日800人次，医院专门招收了一批医务人员进行岗前培训，成立服务队，主要是为患者导医导诊，帮助患者挂号、交费、检查、看病、取药、住院，作为医院的亮点，收到一定效果。另外，按照医院管理年的要求，医院认真落实一站式服务，从划价到取药，减少病人排队。医院围绕提高医疗质量和服做了一定的尝试，力求通过医院管理年活动形成一个长效机制，能够有比较好的医疗质量和服，只有这样，才能按照上级要求打造和谐平安的医院。”卢金镶说。

### 好医院也要帮患者省钱

“一直以来，看病难、看病贵都是社会的主要问题，而费用则成为消费者是否选择医院的关键因素。”郑州市骨科医院副院长王爱国介绍，管理年活动开展以来，该院采取一系列措施，控制医疗成本，降低医疗费用。

为了缓解群众看病难、看病贵的问题，骨科医院在降低费用方面做了大量的工作。建立药品审计评析制度，遏制滥用抗生素现象；加强收费管理，彻底杜绝比照、分解、无医嘱收费的现象；加强管理力度，定期分析总结出现的问题，堵塞漏洞，并将各类数字信息在中层干部会上通报；严格控制可耗材，凡使用高值钛质骨科内植入物者必须经分管院领导批准；严格执行药品、医疗器械集中招标制，降低医药成本，让利于患者。门诊杜绝大处方，一般要求处方在百元以下。该院被群众评为2006年百姓最满意的收费合理十佳医院。

中国医师协会最近针对100家医院的统计数据显示，近3年来，平均每家医院发生医疗纠纷66起，发生患者打砸医院事件5.42起，打伤医师5人。医护人员对目前我国的医患关系现状表示满意的仅占2.7%；病人及其亲属也仅有13.2%表示满意；对目前的医患关系现状不满意的医护人员已经达到62.3%。

“医闹”、“医托”等问题的日益突出，不仅干扰了市民就医，破坏了和谐的医患关系，也影响了医疗卫生事业的健康发展。在“创建和谐平安医院”活动中，面对复杂的医院情况，市级各大医院纷纷拿出自己的“法宝”。

晚报记者 詹莉莉/文 见习记者 赵楠/图



与会领导到场签名



市中医院院长虞婕现场发言



市中心医院院长 卢金镶



市骨科医院副院长 王爱国



市五院副院长 张思森



市七院副院长 魏艳

### 集中采购降低看病费用

郑州市第五人民医院副院长张思森介绍，在创建和谐平安医院活动中，五院积极参与全市药品集中招标采购，努力降低药品成本，让利于患者。根据患者病情需要实施检查，控制不必要的大型医疗设备检查，实行三级医院同类医学检验、医学影像检查互认；按照安全、有效、经济的原则选择用药，尽量为患者选择同类低价药品。严格执行住院患者费用每日清单制度，将药品、医用耗材和医疗服务名称、数量、单价、金额等通过适当方式告知患者，对高额诊疗项目实行告知制。患者出院时，提供详细的总费用清单。建立科室临床用药公示制度、单品种用药总量监控公示制度、医师用药情况监控公示制度、医师合理用药通报制度，对用量前10名的药品和金额列前10名的处方医师予以全院通报，并采取相应措施予以处理。完善收入分配办法，严格执行药品收支两条线，向社会公开收费项目的标准，主动接受社会和患者对医疗费用的监督。

郑州市第七人民医院副院长魏艳说，手术室是患者较为关注的一个科室，该院全体医护人员纷纷以实际行动帮助患者节约医疗费用。为满足临床需要，该院医务人员克服种种困难，加班加点做手术，尽量减少患者的住院天数；麻醉医生为了减轻患者负担，尽量使用能满足手术要求、价格低廉的麻醉药品；护理人员每天提前作好手术准备，避免手术等候；消毒供应室人员积极配合临床，增加接送手术包和消毒物品的次数，满足手术需求。

### 术后鉴定渠道不畅造成医患紧张

会议上，郑州市中医院院长虞婕表示，“造成目前医患关系相对紧张、被医护人员和病人共同排在首位的原因是：患者收入低、医疗保险覆盖面小、病人看不起病。而产生医疗纠纷时处理渠道不畅，缺乏良好的法治环境也成为一个新原因。”另外，“病人对诊疗措施和用药知情不足”“个别医生技术水平不高、服务态度不好”“个别病人的无理取闹”等也是造成医患关系紧张的原因。

### 良好法治氛围是和谐医患的前提

“当前社会上医患矛盾纠纷比较突出，有些患者和家属采取到医院闹事，甚至打骂医护人员等过激做法，医院、医护人员和其他患者都深受其害。”对此，虞婕建议，目前医患矛盾最需要强调的是沟通到位，医院管理者要加强管理，对沟通的时间、地点、方式等提出具体要求。在目前的法治社会，政府应尽快建立健全医疗保障体制。医患双方都需要法律的保护，建立一个良好的法治氛围是建立和谐医患关系的前提。卫生部门和司法部门应该密切合作，开通独立于医患双方的医疗纠纷投诉渠道，用法律保障医疗纠纷的公平处理。建立一个良好的法治氛围是建立和谐医患关系的前提。

### 建立医患关系政府责无旁贷

“医患关系的矛盾体现在医院，但是政府也有责任，建立和谐的医患关系不仅依靠医疗机构，也需要政府各部门的共同努力。”虞婕认为，在目前医疗保障投入并不充足的情况下，只有解决“看病难、看病贵”这一根本问题，才能真正缓解相对紧张的医患关系。