

医院管理年成果展系列报道之 **医院篇**

从“众口难调”到众人说好

**“规范”换来患者满意度提升**

□见习记者 聂广利/文  
晚报记者 王梓/图

**核心提示**

从 2005 年起,为缓解群众看病难、看病贵问题,构建和谐的医患关系,省市卫生系统响应卫生部号召专门开展了医院管理年活动。2007 年上半年的调查结果显示,短短不到 3 年时间里,群众对医院的满意度已达 94.2%。是什么让患者满意度在短时间里大幅提升?记者为此走访了省市多家医院进行调查。

在省市多家医院,记者都看到了热情的导医在指导患者就诊,而醒目位置张贴的医疗价格明细表更让患者对收费情况一清二楚。在采访中,多数医院院长认为,“管理年的精髓就是规范,目标就是规范的诊疗、规范的服务、规范的收费”,正是由此形成的一整套规范有效的制度的实施,才换来了病人的满意和社会的认可。

**规范诊疗 一流技术为信任做基石**

“人民医院为人民,‘人民’二字重千斤。当患者以健康、生命相托时,没有什么比医疗质量更加重要的了。”省人民医院院长刘学周面对记者时表达了上述看法。为此,河南省人民医院把提高医疗技术水平作为服务的基石。每年拿出 1000 万元对 16 个技术优势强、患者需求大的学科进行重点打造,规范诊疗,引进、开展了一大批填补省内空白、造福中原人民的高新技术。

在郑州,一说到眼科,人们就不由得想到武警河南总队医院眼科,也引得许多外地人慕名而来。截至目前医院眼科已成功为来自全国各地的 5 万余名患者摘除眼镜,目前手术病例居全国之最,准分子激光技术也因此成为医院最为过硬的

品牌。还有省内最早开展的腹腔镜技术,让许多患者只认准武警医院。

“在我们看来,医院管理年同样是一次审视自身、促进全面提升的机遇”。郑州市中心医院院长卢金耀说,开展医院管理年活动以来,医院对口腔科门诊、内窥镜消毒室、妇产科、感染疾病科门诊、眼科手术室、门诊手术室、病房手术室等重点部门,均严格按照医院感染控制标准进行了医疗流程改造。这既符合了医院管理年的标准,又保障了医疗安全与医疗质量。而郑州新世纪女子医院为规范医疗质量,以《医德规范》、《执业医师法》等法律法规为依据,启动了服务质量百日竞赛活动,促使医院服务质量再上新台阶。

**规范收费 好医院还要为患者省钱**

无论走到哪家医院、哪个科室都能听到患者有类似的声音,那就是药价比以前便宜多了,这是患者的感觉,也有来自数字的确切支持,今年 7 月,省、市两级卫生行政部门组织对 335 所医院进行了督察,结果显示:每门诊人均费用同比下降了 22.39%。全省二级以上医院推行单病种限价管理,37 家医院的 100 个病种实行单病种付费,共收治按病种付费病人 1722 例,为病人减少费用 110 万元。为使困难群众的常见病、多发病、慢性病等得到及时有效的治疗,还设置济困医院和济困床位,已收治济困对象 464856 人次,减免医疗费用 1698.13 万元。为病人省钱,河南省中医院第一附属

医院也从财政制度上想办法,医院要求一切财务活动必须纳入财务部门统一管理,规范和加强药品、材料、设备等物资的管理,建立完善成本核算与管理制度。投资 200 余万元建立了污水处理系统,在全院实现了二次供水,以节约费用、降低医疗成本。

河南曙光医院特设了“平价病房”,将收治病人的日诊疗费用控制在每天 60 元以下。

在 2007 年,郑州东方女子医院先后推出了三次大型诊疗半价优惠活动,设立了免费妇科体检中心,为上万名女性患者提供了“零付费”体检。医院对低保群众,无经济来源患者实行了多种优惠减免,仅 2007 年上半年减免困难患者医疗费将近 15 万元。



省市各大医院在紫荆山广场举办大型义诊活动

**规范服务 “一切以病人为中心”贯穿每一环节**

在郑大一附院门诊排了一上午的队,终于轮到小王了,可这时已过了中午 12 时。“以前医生要下班回家,只好等下午再来。现在没事了,还有午间门诊呢”,小王笑着对记者说。据该院院长乔玉环介绍,今年 5 月起,医院在病人较多的心内科、消化内科、神经内科等十几个科室开展了午间门诊,方便了不少患者。据统计,每天中午的门诊量都在 100 人以上,极大地方便了外地求医者。

如何更好地为病人提供服务,医院开动脑筋想了很多办法,河南省第三人民医院随时按供应情况对门诊、化验室、检查科室、病房进行了统一的调整,划价、收费合二为一,

提供了一站式服务。为保护患者的隐私权,又专门开设了无障碍病房。对活动不便的人员在保证医疗安全的情况下开展上门服务。

“呜哇……哇……”寂静的产房里,传来了响亮的啼哭声,一个新生命来到了。妇产科——被人们称为生命之花盛开的地方。作为妇产专家,郑纺机医院妇产科主任刘彦深知这个岗位工作繁杂、琐碎、风险性高,要想生命之花顺利盛开并不容易。为了缓解产妇紧张心理,刘彦每次都给待产的孕妇擦汗、按摩腹部、背部,指导产妇如何呼吸、如何放松,一个个漂亮的小生命从产房开始了自己的生命旅程。

郑州仁和老年病医院

针对患者的特殊性,专门推出了 24 小时护工护理服务,为患者和家属解除了后顾之忧。开通“午间门诊”、划价收费一站式服务、配置专用车辆接送患者住院……从踏入医院到走出医院,各家医院争相变着法子为患者着想。

郑州市妇幼保健院全省首家建立并实施了“医卡通”就诊服务模式,充分体现医院服务的细微化、人性化、先进性与科学性,使患者就诊时使用一张小小的就诊卡便可直接看病、检查、治疗、取药,最大程度地优化了患者就诊程序,减少患者排队交费次数,节约患者在院滞留等待时间,同时还为患者建立了一份永久的电子健康档案。

有人问赫拉克利特身体健康的重要性,赫拉克利特说:“如果没有健康,智慧就无法表露,文化就无法施展,力量就无法战斗,知识就无法利用。”生命因健康而快乐,因疾病而枯萎。有了健康的身体,一切都充满着希望,因为生命顽强,生命可以创造无数的奇迹。

河南省军区医院 **开设**

**宫颈疾病门诊**

(365天无假日科密)

**核心内容**

据世界卫生组织统计,全球每年都有约 60 万人患有宫颈癌,其中 1/3 在中国,宫颈癌已成为威胁女性健康的第二大癌症。中国医科学院肿瘤医院研究所的乔友林博士建议:有三年以上性行为或 21 岁以上有性行为的妇女,都应该开始定期做宫颈癌的筛查。

早期治疗宫颈炎症是阻断宫颈癌发生的有效途径。面对我省日益增多的宫颈疾病患者,河南省军区医院妇科诊疗中心特开设宫颈门诊,用尖端的医疗设备、高超的医疗技术为广大女性提供宫颈疾病的诊治。

**海极刀 消除炎症 修复宫颈**

海极刀是近年发展起来的专门用来做微创性诊断和治疗宫颈疾病的前沿技术,它是将超高频电磁波强大的能量聚焦于病变处,导致蛋白变性及病变组织细胞不可逆性坏死,促进组织重建,改善微循环,从而达到不损伤正常组织消除炎症、修复宫颈的目的。另外,海极刀对外阴湿疣、外阴赘生物等疗效同样显著。

**温馨提示**

军区妇科为以实际行动关爱女性健康,每天前十名拨打咨询电话,预约接受宫颈疾病手术者,手术费均可优惠 200 元。



咨询电话: 0371-63071400  
网上就医: www.sjqfjk.com  
在线 QQ: 365566395  
地址: 郑州市金水路与经七路交叉口  
乘车路线: 104、603、63、32 新通桥向东