

人民军医为人民 百姓情怀赢得百姓信赖

——武警河南总队医院构建和谐医患关系纪实

创建于1964年,接受过炮火洗礼,也支援过地方建设的武警医院,如今走过了40多年的历程,已从当年的草棚医院,发展成为今天集医疗、教学、康复、预防和保健为一体的大型综合性三级甲等医院。几十年来,武警医院坚持心系群众,服务人民,始终本色不变,鲜红如初,用行动诠释了人民军医服务人民的动人篇章,赢得了广大人民群众的信賴和支持,在医院管理年开展3年之际,笔者走进武警医院,走访发现,他们的许多做法很值得学习。



经常组织开展义诊活动

一切以病人为中心 百姓就医负担得到减轻

在医院信息库,笔者看到这样一组数据:截至2007年10月底,医院住院床日费用较上年同期相比下降16.3%,门诊和住院处方平均费用较上年分别同比下降21%和28%,药品收入同期下降百余万元,但门诊、住院、手术病人分别呈两位数增长,医院的社会和经济效益稳步提升。

取得如此成绩,和医院一致坚持的办院方向分不开。医院为更好地为患者服务,曾率先提出“以病人为中心”的“八个三”理念。即“三个一切”:一切为了病人,为了一切病人,为了病人的一切;“三个服务”:党委为机关服务、机关为科室服务、全院为病人服务;“三个有利于”:一切有利于病人诊断,一切有利于病人治疗,一切有利于病人康复;“三个转动”:全院围着中心转,机关围着基层转,医生围着病人转;“三个合理”:合理诊断,合理治疗,合理收费;“三个提供”:提供最好的服务,提供最好的技术、提供最大的方便和帮助;“三个减少”:最大限度地减少病人的经济负担,最大限度地减少病人家属的经济负担,最大限度地减少病人单位及医疗保障中心的经济负担;“三高一低”:高质量的服务,高质量的医疗技术,高质量的后勤保障。医院椎间盘治疗中心在

省内首家成立了椎间盘治疗超市,成为河南最早推行单病种限价的医疗机构之一。除此之外,医院还做出危重病人可以先救治后收费的社会承诺,并投入200多万元建立“军字一号”系统,有效避免开“大处方”、“乱检查”等现象的发生,降低了患者看病的费用。

优质服务人文关怀 患者身心痛苦得到减轻

在武警医院已工作3年的小李仍记得第一天报到时的情景:院领导亲自登上讲台,讲授如何在服务实践中尊重和维病人权益。不仅小李是这样,每一个新毕业学生、新调入干部,甚至来院实习、进修人员的人员,也必须先上一堂为民服务的课。凡对群众缺乏感情,态度恶劣的立即严肃处理,决不手软。这一制度,他们坚持了整整12年。

医院领导说,医务人员是治病救人的使者,只有体恤患者的痛苦,同情患者的困难,尊重患者的想法,才能让患者获得身心健康。

一名患肠组织淋巴瘤增生症的患者,经军地医学专家多次会诊,都认为他的生命最多能够维持半年。医院精选出最好的医护人员为他特医特护,在他生命最后的几个月一次次被病痛折磨得死去活来,但幸福的泪水始终伴随着他。

普内科收治了一名昏迷、满身粪便的“三无”患者,全科同志齐心协力使患

者转危为安。尤其是护理人员不嫌脏臭、不计得失,不求回报,以自己的爱心、善心给予这位因与子女生气而流落街头的病人以无私的超出子女的关心和爱护。这样的事



群众送来锦旗表达深深谢意

例在医院不胜枚举。今年7月,医院还组建了临床保障中心,配备“志愿服务者”,协助患者办理出入院手续、转送特殊和急诊患者、陪同行动不便及有特殊要求的患者做各种检查等,帮助病人解决实际困难。

革命战争年代,他们舍生忘死,奋勇争先,为国家和军队建设做出了突出贡献;和平建设时期,他们在悬壶济世,广施仁术,为无数人解除病痛折磨的同时,也满怀深情、拳拳爱心播洒在了中原大地。先后共为义诊500余次,受益者达10万余人,他们下乡村,进农户,访民情,在广袤的中原大地上,无论春夏秋冬、雨雪风霜,到处活跃着身穿橄榄绿的白衣天使的身影。与此同时还为乡镇

卫生院培训医护人员200余人,免费为农民提供药品110万余元。医院也先后被中华医院管理协会评为“全国百姓放心示范医院”、被省市评为“物价计量信得过单位”等。

“环形服务”方便沟通 医患更加和谐

近年来,医患关系紧张为人们所关注。对此,医院领导认为,医院和医护人员为人民群众提供医疗服务的过程中,如果服务态度好,服务质量高,思想沟通到位,发生医患矛盾的可能性就少。

为此,医院建立了较为完整的“环形服务”体系。一是院前咨询。开通医院800免费咨询电话,打开了医院“空中窗口”,每日设专人值班接听电话,咨询电话开通以来共接到免费咨询电话5487余次。二是院中访视。每天质量服务办派

设先进单位”;被武警总部评为“医药科技先进单位”、“先进医院”;被总队评为“先进单位”;被省市评为“双拥模范单位”、“文明单位”等。先后被河南省政府、郑州市政府评为省市医疗保障先进单位医院。

特色项目建设 拓宽服务领域为人民

面对日趋激烈的医疗市场,特别是在周边有9家医院的情况下,医院始终抓住特色建设不放,形成了一个面向中原、辐射全国的“特色群体”。

目前,这些特色技术主要分布在13个相关科室,如心脑血管成像中心,在全省首家引进了价值2000多万元的64排容积CT,开创河南无创性检查心脑血管疾病的先河。眼科是武警部队眼科研究所、河南省眼底病研究所和国际准分子激光治疗屈光不正培训中心,自1994年在全国首批开展此技术以来,创造了日手术123人,236只眼睛的世界记录,截至目前已成功为来自全国各地的6万余名患者摘除眼镜,目前手术病例居全国之最,准分子准光技术也因此成为医院最为过硬的品牌。腹腔镜技术全省开展最早,截至目前已进行胆囊结石等微创手术2万余例,该手术不开刀,痛苦小,病人3天即可出院。河南省首家推出椎间盘治疗超市和椎间盘学校,在椎

间盘超市里,可供患者选择的治疗方法有近30种,在椎间盘学校,每个周六,科室的专家都免费为群众上健康课。

中原地区患肾结石的人比较多,医院泌尿外科大胆在省内首家引进体外震波碎石技术,目前已治愈50000多例患者,医院又斥资引进目前世界上最先进的经皮肾镜碎石技术及输尿管镜碎石技术,使科室对小若黄豆、大如鸡蛋的结石均能采取不同的治疗办法。心血管内科较早开展了心内介入技术,每年为急性心梗病人进行冠脉造影和支架植入1000多例,及时挽救了大量的急性心梗病人的生命。

肿瘤科采取外科、内科、放疗、强凋刀、介入等不同专业协作的办法,根据患者病期不同、一般状况不同、经济能力不同,因病施治,因人施治,进行个体化、系列化治疗,较大地提高了肿瘤患者的治疗有效率和生存率。医院还引进了耳鼻喉科鼻鼻窦镜、骨科关节镜、妇科凝固刀、可视无痛人流等先进诊疗设备,促进了不同科室的特色技术建设。

新型农村合作制度试点开始后,医院积极申请加入了定点医院行列,针对农村群众的就医需求,制定了多项利民便民措施,广大医护人员将以高超的医术、良好的医德和一流的服务造福于中原人民。 刘书芝 张雪丽



眼科准分子激光手术成为医院品牌