

医院管理高端访谈

和谐医患关系要从三方面着手

本期嘉宾:武警河南总队医院院长尹继云



武警河南总队医院作为我省一所大型驻军医院,不仅要服务部队官兵,还担负着为人民群众提供医疗服务和应对重大突发事件的任务。近年来,该院在不断提高医疗、护理质量的同时,还狠抓医德医风建设。在医院管理年开展3周年之际,记者对话在医院管理领域卓有建树的武警河南总队医院院长尹继云,关于如何构建和谐医患关系,他的见解颇有道理。

晚报记者 刘书芝/文 赵楠/图

记者:近年来,医患关系紧张为人们所关注,作为部队医院,你们如何看待医患关系?

尹继云:我认为,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,反之,就有可能产生医患矛盾。医患关系紧张,医护人员要积极主动地不断改善,有则改之,无则加勉。

军队医院的主要特点是既要面对市场,更要关注战场,既要注重经济效益,更要关注社会效益。军队医院保持和发扬子弟兵为人民服务的优良传统,也是历史赋予军队医院的神圣职责,解决百姓看病难、看病贵,努力构建和谐医患关系,是军队医院义不容辞的职责。

记者:那么,您认为进

一步改善医患关系需从哪几个方面着手?

尹继云:医患关系的现状由来已久,要解决这个问题不能一蹴而就。首先,要坚持以人为本。医院要将人性化理念融入医疗服务与医院管理的全过程,要树立“患者至上”的观念,让就医人群的不同要求通过医院的个性化服务,得到相应的满足,或超越他们要求的期望值,达到高度满意。

其次,要坚持诚信行医。严格落实各项规章制度,增强透明度,患者在治疗过程中,能随时查询到相关价格情况,真正让患者明明白白消费。

再次,要确保医疗安全。医院要有一套严格的医疗质量管理,在为患者提供高新精湛技术服务的同时,还必须努力保证医疗服务的安全性,尽量减少差错和事故,提供安全放心的医疗服务。

记者:作为在全省较有影响的一家三级甲等部队医院,近年来,你们在构建和谐医患关系方面做了哪些努力?

尹继云:武警河南总队医院是一所集医疗、教学、康复、预防和保健为一体的大型综合性三级甲等医院,多年来,我们始终牢记人民军医为人民的教导,努力把维护人民群众的利益作为工作的最高追求,着重做了以下几方面的工作:

一是服务体系健全。我们围绕“满足病人需求”这一思路,积极改革创新,简化工作流程方便病人;注重人文关怀,倡导温情服务;降低医疗成本,减轻病人和社会负担;实行告知制度,维护了病人权益;改善医疗环境,优化了服务模式。使服务内容宽泛化,服务形式多样化,服务模式人性化,全院的服务质量得到了空前提高。

二是医疗制度落实。在医疗质量管理上,我们坚持查房、疑难病例讨论、质量分析会、军字一号网络系统数据讲评等制度。在维护病人权益上,认真执行告知制度,关注患者的隐私权、知情权、选择权和处分权等。使服务真正形成了框架、形成了计划、形成了机制、形成了效益、形成了竞争力、形成了品牌,也成为营造医院知名度、美誉度和顾客忠诚度的美丽风景线。

三是坚持公开透明。医院对各种治疗价格进行公开公示,实行“一日清单”制度,并率先在全军、全省医疗单位进行药品、物资、耗材、设备等招标采购,最大限度地让利于民。每年仅药品一项,至少让利200多万元。在历次组织的新闻媒体暗访中,药价在同类医院中均为最低,是物价部门的“双信”单位。

[他山之石]

连锁效应 开辟保健品营销新领地



随着国家对医疗广告、药品广告、医药保健品广告的逐渐规范和查处力度的不断加大,医药保健品广告宣传的操作难度越来越大,保健品究竟怎么做才能适应市场的稳步发展?北京千年健生物科技有限公司总经理陈国欣先生的经营理念也许能给人启发。

该公司以“脾胃宝脾胃胃肠健康咨询中心”为重心,充分利用专卖店这一形式,持续为消费者提供超值服务,在潜移默化中渗透品牌的价值和利益点,让消费者真正感到企业的厚重和人性关怀,有效地吸引和留住胃肠病患者,用更加专业、专注、专心的服务,拉近与消费者的距离,提升自己的形象及美誉度,不断延展专卖店的功能,努力把脾胃宝脾胃胃肠健康咨询中心(全国连锁机构)打造成公司的营销利器。

章韦

神奇蒙药破解哮喘肺病之谜

用上药,病情就会减轻,一停药又不停地咳嗽,药吃了不少,可病情还在继续发展,这样反复后果十分可怕。哮喘肺病难道真的没治了? 国标强效蒙药五味沙棘散的问世,打破了哮喘肺

病传统治疗的局限,其内含的沙棘等成分能快速舒张气道平滑肌,消除气管、支气管痉挛,有效止咳平喘,杀灭气道内病毒,消除气道慢性炎症,阻止致病因子产生,达到标本兼治防止复发的目

的。该药经多年临床验证,有效率高达97%,许多哮喘肺病患者正在逐步走向康复。 地址:太原医药(陇海路郑州卷烟厂南门对面)。 咨询电话: 0371-67053003

修复受损线粒体 享受健康100岁

科学家研究发现,疾病与衰老的根源在于线粒体的损伤,若能有效修复受损线粒体,清除细胞垃圾,人们享受健康100岁完全没有问题。

据了解,中国中医科

学院中医科技合作中心利用珍稀药用真菌姬松茸和灰树花为原料,研制出首个能快速、有效地修复受损线粒体、清除细胞垃圾的健康名品“多科”巴

特力,在对抗失眠、胃肠疾病、高血压、糖尿病、老年痴呆和各种心脑血管疾病等衰老综合征有着显著的效果,成为珍稀药用真菌世界的最新贡献。 杨须

知蜂堂温馨提示(五)

蜂胶,让糖尿病人远离失明

患病多年的糖尿病人90%以上都有眼部病变,尤以视网膜病变为多见。视网膜病变主要是由于毛细血管堵塞引起的。

视网膜病变共分6期,前3期(背景期)可逆,后3期(增殖期)不可逆。视

网膜病变前3期会出现视物模糊、眼胀、疼痛等,如果得不到及时治疗,会进一步引起玻璃体出血、视网膜增殖性病变,进而发生视网膜脱落等,最终导致失明。

蜂胶可改善微循环,

提高供养能力,防止血栓堵塞眼底小血管。早用可避免视网膜病变的发生。前3期(背景期)时使用蜂胶,一般情况下可完全恢复。后3期(增殖期)时使用蜂胶,延缓失明。

惠乔

新密市中医院 120 急救站 老百姓生命的守护神

一幕幕惊心动魄的危险场景,一次次争分夺秒的抢救,让患者从死亡的挣扎中醒来,让病痛中的呻吟得到及时的关爱。不管刮风下雨,还是寒风刺骨,新密市哪里有危重病人,哪里就有24小时待命的新密市中医院120急救人员的身影。

在2007年10月郑州市紧急救援中心组织的全郑州市及六郊县市急诊急救技能比赛中,新密市中医院120急救站荣获比赛团体三等奖和个人三等奖,在今年的新密市卫生系统医疗技能大赛中,新密市中医院急救站获一医二护、心肺复苏

技术比赛一等奖,2006年郑州市紧急救援中心,授予新密市中医院急救站先进急救站荣誉称号。10多年来,新密市中医院120急救站共出车12万余次,抢救各类危重病人5万余人次,成功率达95%,成为老百姓生命健康的守护神。 杨须

专家推介

郑州惠安手外科医院院长 显微手外科专家 王松涛

王松涛院长从事显微手外科工作已近20年,在小儿手足先天性畸形、复杂断指、断肢再植、拇手指再造、周围神经损伤、手部功能重建等方面具有较深造诣。

他曾受中华显微外科和中华手外科学会联合邀请,作为特约专家参加了中国第一届“断指、断肢再植专题研讨会”,主讲“残手再造”。他率先在国内开创了断指止血带下再植,将断指再植的手术时间缩短50%。去年11月18日主刀完成的同一病人断腕、断掌、五指同时离断的再植手术获得成功,创造了该类手术的先例。

特色专科

武警河南总队医院妇科

武警河南总队医院妇科中心是该院的重点科室之一,斥巨资引进美国高科技设备凝固刀系统,治愈子宫肌瘤、功能性子宫出血、宫颈糜烂等各种妇科疾病,有别于传统的手术治疗方法,目前已成功做了5万余例手术。妇科中心配备有不开刀治疗卵巢囊肿的电极刀治疗系统,引进德国数码阴道镜、韩国的B超仪、单克隆荧光检测仪、数码微波治疗仪、盆腔炎治疗仪,以及红光仪、波姆光仪、激光仪等国际最前沿的技术设备,可对子宫肌瘤、卵巢囊肿、宫颈炎、阴道炎、子宫内异位症、输卵管不通等各种妇科疾病进行诊断与治疗。

郑州市中心医院糖尿病科

该科是郑州市临床医学重点专科,设有门诊、病房及实验室,多年来开展的技术科研立项、科研成果及临床工作在本市处于领先地位。尤其是开展的自体骨髓干细胞移植治疗糖尿病下肢大血管病变及周围神经病变和规范的糖尿病健康教育覆盖了郑州市及河南省各地市,填补了郑州市的空白,在全省同专业中处于领先地位。

近几年来,积极开展糖尿病健康教育约6万人次,进行了规范化的糖尿病强化治疗,采取了细胞休息疗法的先进技术,改善了糖尿病患者的胰岛功能,减少了并发症的发生和发展。进行市级科研立项4项,完成科研项目2项,获得市级科研成果二等奖一项。共发表论文13篇,其中国家级核心期刊7篇。目前新开展诊断2型糖尿病血管并发症研究及随访一年;糖尿病健康教育在国内领先;同型半胱氨酸、高尿酸血症与胰岛素抵抗的研究在省内处于领先水平。

特色医院

郑州中医骨伤病医院

该院是一所以中医治疗为主,中西医结合、专病专院、专科专药、专科专药治疗股骨头坏死,强直性脊柱炎,腰椎间盘突出,风湿、类风湿性关节炎,颈肩腰腿痛等骨伤病,并对颈椎病、骨膜炎、骨肿瘤、骨结核、骨折迟缓愈合有创新疗法的专科医院,是省、市医保和新农合医疗定点单位,全国骨坏死专科继续教育基地。

该院秉承“以特色吸引患者,以疗效留住患者,以服务感动患者,以管理赢得患者,以诚信取信患者,以爱心回报患者”的理念,多年来为数万名患者解除了病痛,重塑完美人生。

中泰脑科医院

中泰脑科医院是一家以脑血管病、颅脑肿瘤、颅脑损伤的诊疗、紧急救护、现代神经康复、介入治疗为主,辅以综合内科、外科、妇科、儿科、五官科、中医科、社区医疗服务为一体的河南省首家脑专科医院。

医院引进德国Leica M520MC-1手术显微镜、MD-2000A系列脑立体定向导航手术系统、全自动血流变仪、多通道心电图机等精密设备30余台,全套神经康复设备50余台(件),不仅拥有省内知名专家杨耀荣、陈源清、李学民、卞玉杰、解宝庆、张嘉祥、龚辉等,同时还成立了以左焕琮、栾国明、王世杰、陈国强为主的专家顾问组,旨在凭着精湛的技术、诚信的服务、廉医的承诺、为民的宗旨,努力打造“中原脑科第一品牌医院”。

张纪林

膳宝养生堂补肾养心保健康

膳宝养生堂负责人李军红女士说,膳宝养生堂经营的“膳宝”牌养生系列产品,曾获得中国专利技术新产品交易会金奖、中国专利技术博览会金奖等多项殊荣。景泰蓝养生锅所含有的五味子、枸杞子、大枣、茯苓、虫草、山药等珍贵药材,具有益气生津、暖胃润肺、软化血管、排毒养颜的保健功效。其特点为三分治疗、七分养,药理和膳食营养搭配。郑州膳宝养生堂的成立,为省会百姓传来了延年益寿的福音。 杨须