

# 革故鼎新,耀杏林大爱无言



护士为行动不便的患者进行特需服务

“大江东去浪淘尽,千古风流人物。”回望郑州市中医院建院以来半个世纪走过的风雨,我们不禁忆起她最初起步的艰苦岁月,忆起她曾经走过的50多个奋斗的历程。

从一个建设区联合医院和中医针灸门诊部合并而成的部门发展到今天在郑州人心目当中有口皆碑的诚信医院,从一个单一的针灸科室发展到今天的一所国家级三级甲等综合医院,从几个普通的医护人员组成的小团队发展到今天拥有众多名医专家的精英团队,这其中她又经历了怎样的风雨,历经了多少的机遇和挑战,又有多少医护人员为之付出了毕生的心血。

回忘过去,50多年的风雨兼程,50多个春秋的跌宕起伏,如今的她,已发展成一个现代化的大型中医院。这其中的变化,不禁令人感慨万千。为此,记者特意采访了郑州市中医院的党委书记兼院长虞婕,就个中缘由做了详细的采访。

晚报记者 董丽敏 杨东方



外宾体验中医按摩治疗



神奇的火攻疗法为患者治疗

## 内外兼修 先进技术与优良服务于一体

为了更好地服务群众,中医院各个科室不断地学习和进行着学术攻坚。其中,很多科室都在进步中成为行业的标兵。

脑病科是国家中医药管理局“十一五”重点专科(专病)建设单位,河南省中医管理局确定的重点中医专科,郑州市确立的重点专科,已先后推出了中风病的早期中西药物溶栓治疗,出血性中风的微创清除血肿术治疗,亚急性期的中西医结合治疗,以及中医传统的针灸、点穴治疗等治疗方法,取得了良好疗效。这一技术处于省内领先水平。

心病科是河南省中医管理局确定,重点中医重点建设单位,它开展的冠脉造影、起搏器植入、食道电生理等现代医学的诊疗项目,成功抢救了众多急性心肌梗死患者;在冠脉搭桥、先心修补等心胸大手术中,中医中药的术后治疗,走出了一条中西医结合的成功之路。综合ICU病房的建立,有效地保证了各专业危重病人的抢救,医院综合急救治疗能力显著提高。几年来,成功完成了冠脉搭桥术、脑肿瘤手术、急慢性肾功能衰竭、急性坏死性胰腺炎、重症多发复合伤等危重疾病的监护及救治。

此外,独具中医特色优势的飞针技术、国术点穴、火攻疗法等传统技术传承创新,拓展了中医传统技术在现代医疗市场中的生存空间和发展空间,形成了核心竞争优势,展示了中医国粹的神奇疗效,占据了河南乃至全国这一专科领域的旗舰地位。医院形成的脑病、心病、肺病科、儿科、骨伤科、脾胃科等国家、河南省及郑州市一批重点专科,日益聚集成中医院的优势品牌,深受国内外患者的追捧,使中医国粹在这里发扬光大,呈现绚丽多姿,结出累累硕果。

为了更好地为群众做好疾病检查,医院还加大了对医疗设备的投入,先后购置了全身螺旋CT、全身多功能四维彩色超声诊断仪、C型臂数字减影X光机、中心监护系统、血液透析机、全自动生化分析仪、血脂分离机等先进的大型医疗设备200多台。这些设备的启用大大提高了危重病人的诊断抢救质量,促进了各科室探索传统医学、边缘医学领域的积极性。

在苦练“内功”的同时,医院也积极锻炼着“外功”——服务。于是,“服务无处不在”正成为医院新法则,“提供忠诚服务”成为医院新的发展亮点和增长点。医院实施了推行问诊、体格检查、合理辅助检查、正确诊断及合理治疗“五步接诊法”。实施门诊弹性工作制,根据患者就诊情况,开展午间门诊、夜间门诊、延时门诊等服务;对长期卧床的特需患者提供生活所需的服务;开展为孕产妇提供“六餐制”服务;免费为新生儿首次洗澡活动等特需服务;免费为门诊患者测血压。免费提供针线、老花镜、笔、纸等服务。实施无节假日制度,全年天天接诊。

此外,医院还开展了“双十温情”服务活动,要求医护人员把亲情和爱心融入医疗服务的全过程,做到微笑服务在脸上,文明用语在嘴上,勤快动作在手上。为患者提供忠诚服务成为医院新的发展亮点,不断完善服务方式,为患者提供从生理到心理、从治疗到康复全方位的优质服务,满足患者不同层次的就医需求。

“全国百姓放心示范医院”、“全国示范中医院”、“全国诚信医院”、“全国巾帼文明示范岗”、“中国医药卫生行业社会责任孺子牛奖”、“最受河南人民喜爱的十佳医院”、“河南省文明中医院”、郑州市“廉医、诚信、为民、和谐医院”、“花园式单位”……

“梅花香自苦寒来,宝剑锋从磨砺出。”经过几十年不懈的进步和努力,鲜花、掌声和荣誉扑面而来,郑州市中医院先后荣获了80多项荣誉称号和奖杯。

夜深了,周围都静了下来,而在这座历经50多年的探索、建设和发展的大型综合性医院里,还有很多夜班大夫和护士正在不停地忙碌着。他们已经记不清多少个节假日没有休息了,也记不清多少天没有去看望自己的父母了,更记不清上次领着孩子去公园是什么时候的事情了,因为在他们的心里,记起的永远是自己的病人,牵挂的永远是病人的病情……

## 战略布局:抓住历史机遇的大跨越

“这主要是我们大胆导入市场营销理念,以中医技术品牌优势,用医疗服务管理品牌辐射力,占有更大的市场份额,赢得了医院的可持续发展。为了适应市场的需求,多年来,我们一直致力于狠抓管理和服务,立足技术水平,在人才队伍建设和设备器械配备上立足长远。”市中医院的党委书记兼院长虞婕如是说。

在虞婕上任之初,面对西邻郑州市中心医院,南与153医院接壤,东有郑州大学第一附属医院,周边的多家民营医院、引入的外资医院和厂矿企业的医院等对郑州市中医院形成的包围之势,而如何能够在众多公立和私立医院当中脱颖而出这一问题非常严峻地摆在了虞婕的面前。

“面对激烈的医疗竞争,我们仔细分析了一下自己的优势和劣势。我们建院时间长,在群众当中享有很高的知名度和信任度,这是我们的优势。但是,我们医院作为纯粹的中医医院,在针对疾病的治疗上,治疗手段和设备明显落后于西医的治疗方式。”这位女院长说,为保持这一核心竞争优势,医院新一届决策者大胆导入市场营销理念,培植中医特色技术和重点专科,拓展中医传统技术在现代医疗市场中的生存空间和发展空间。

这在今天看来是顺理成章、无可厚非的一种办院思路,在当时确实非常大胆而且需要勇气。因为当时关于“中医到底能否治病的中西医之争”正是喧嚣尘上之时。所以,选择坚持,并且创新,同时运用中西医结合的治

疗手段,这一个发展思路可以说是具有战略性的现实意义,它决定了郑州市中医院在未来几十年中的走向和发展问题。

于是,医院当时的整体面貌马上就有了一个崭新的变化,个个开展科研创新,人人进行学术攻坚,全院员工当时团结一心,为了医院的整体发展而共同努力。

“我们医院今天所形成的核心竞争力是历年累积,集天时地利人和于一体的。”虞婕说,“面对历史的机遇和挑战,我们没有选择退缩,我们选择了直面困难。在成绩面前,我们没有骄傲,而是更加谨慎地思考着下一步的发展方向,并且我们为此还进行了一系列的管理举措和方方面面的服务改进。”

## 管理做轴:真心维护就医患者的知情权

为了维护患者的知情权,郑州市中医院采取多种方法履行对患者的告知义务。走进郑州市中医院门诊大厅,大屏幕、触摸屏、公示栏等随处可见,上面滚动播放着医院医疗服务项目及价格、药品价格、一次性耗材价格等信息;对于贵重药品、特殊检查和医保、新农合自费项目,医院都要征求患者意见。

“从我们进入医院开始,就可以看到药品和治疗价格,并且在手术前,医护人员还会再一次告知手术费用。如需住院,他们还会告知住院费用。这一切,是在有的医院都没有的。价格体系非常透明,并且公平合理。这也是我们选择中医院的一个原因。”在门诊部,一个50岁的阿姨这样说道。她说,这一系列做法,使患者自始至终对自己的诊疗经过、

诊疗项目和用药情况都了如指掌。钱花在明处,患者本人和家属对此都非常满意。

郑州市中医院一贯坚持的价格公示制度、住院一日清单制度等,都得到很好地贯彻落实,被授予“收费公示工作先进集体”。事实上,为了让患者明明白白看病,郑州市中医院把工作做得极细,从源头上控制患者的治疗成本:医院严格控制药品收入比例、平均处方费用和住院总费用,定期抽查功能检查阳性率,以目标合约的形式防止乱检查、滥用药、高收费等现象的出现;医院实施处方评析制度、百元处方签字制度等,使门诊和住院费用得到有效控制,日均住院费用下降了,平均住院日期缩短了,真正减轻了群众的医药费用负担,赢得了广大患者的信赖和口碑,怪不得到这里看病的很多病人,都是对医院很熟

悉的老病号。

虞婕说:“谈起营销公立医院,现代社会,市场竞争转化为品牌竞争,仅仅拥有技术品牌而没有服务品牌的医院,在激烈的人文性医疗竞争中容易失去市场。因此,在公众中进行服务品牌推广,对于提高医院的核心竞争力具有重要的意义。而价格的公示体系,仅仅是品牌服务的一个方面而已,其他的还有病情告知权等服务。”

医院要求医生,在诊疗过程中耐心向患者介绍疾病诊断、治疗方案及病情预后情况,手术治疗的方式、并发症和防范措施,相关治疗可能引起的不良反应,提高患者对目前医学技术的局限性、风险性的认识,赢得理解、支持和配合,增强患者对疾病治疗的信心,让患者就医放心。