

屡出新招为患者 免费举措惠民生

狠抓优质医疗服务,郑州市一院高度社会责任感赢得公众口碑



郑州市一院青年志愿者深入社区服务,把优质护理服务送到患者家中

在医疗市场竞争激烈的今天,优质医疗服务是省会各级医院争相打造的品牌。秉持“服务无止境”的理念,历年来,各家医院在服务患者方面越来越人性化,越来越无微不至。

从志愿者服务到护理进社区,从“全天候专家门诊”到多学科联合会诊,从“爱的践行日”到“掌上医院”。近年来,郑州市一院屡出新招,在方便患者、惠及患者、服务患者方面做足了文章。

走进郑州市一院门诊大厅,导医含笑迎上来询问您的就诊需求,服务台可免费预约国内顶尖专家会诊,扫描二维码就能下载“掌上医院”客户端,50岁以上老人全部免除挂号费……切实惠民的举措、关怀备至的诊疗,比春风更暖人心。郑州晚报记者 邢进 通讯员 侯巧红 楚哲 卢春会 文/图

孝字当先,“爱的践行日”温暖全市老年患者

“百善孝为先”,为弘扬中华民族优秀传统文化,从3月14日起,郑州市一院将每周五定为“爱的践行日”,对50岁以上的老人进行健康回馈。这是省会医疗界服务民生的又一个创举。

郑州市一院门诊办主任王淑珍说,凡是50岁以上的老年患者,长年免除挂号费,在医院办理就诊卡,建立健康档案者,免费送便携水杯一个。

经医生诊治,完成相应的检查后,均可免费化验尿常规一次。

凡周五当日进行3.0核磁共振检查的患者,均可免费送TCD、脑电图或肌电图检查一次(三者可任选一项)。凡周五当日做乳腺钼靶检

查的患者,均可免费送红外线乳透检查一次。

所有的诊治费用,将以累积积分的形式兑换相应的检查,王淑珍说:“500积分赠送价值25元的心电图检查一次;1000积分赠送价值165元的单肢常规肌电图检查一次;2000积分赠送价值330元的全身骨密度检查一次。”

这个检查,不仅可以本人使用,也可由其家人、亲友使用,“我们推出这个举措,就是想唤起大家的健康意识,工作再忙,也不要忘记关注自己的身体。”

送便携水杯,更是出于一个朴素的保健理念,“就是想让老人多喝水,

喝水是最便捷、最简单的保健方式。”

天气变暖,气温升高,郑州市一院将在门诊大厅免费提供菊花茶和绿豆水,“我们后勤已开始采购物资,很快就能供应。”

为了让更多人享受这些直观的惠民举措,门诊办还组织医护人员到周边社区发放宣传页和一对一的说明。“爱的践行日”实施以来,效果十分明显,半个多月来,已有1000多名患者受益。

郑州市一院院长连鸿凯表示,“爱的践行日”并非一直是固定的这些优惠举措,医院会根据患者需求以及季节状况,疾病发病趋势进行适时调整,以更好的服务公众。

心系患者,免费预约国内顶尖专家多学科联合会诊

3月31日,郑州市一院整形科病房,医生正在给42岁的黄某换药,伤口已快愈合了,“9年多了,他这个伤口一直往里烂,找了很多医院也解决不了,太感谢你们了!”黄某激动地连声道谢。

这就是郑州市一院多学科联合会诊的受益者。

黄某来自原阳,多年前曾被烧伤,烧伤主要在躯干和下肢,他足部有一个直径3公分的创口久治不愈,已深可及骨。多方求治无门,他慕名前来预约慢性难愈性创面的专家会诊。

医院为他们预约了我国烧伤界的翘楚,第四军医大学西京医院烧伤与皮肤外科主任、全军烧伤中心主任胡大海教授参与联合会诊。专家们一致

认为这个创口高度疑似癌前病变,目前,黄某已入院接受了第一次手术,在等病理检查结果。

骨关节疾病、甲状腺疾病、慢性难愈性创面、三叉神经痛,这是郑州市一院的特色和优势,更好地服务患者?

2013年9月,医院正式在门诊设立“郑州市一院会诊中心”,通过专家联合会诊的形式对涉及多学科、跨专业、疑难的病例进行免费现场会诊及远程会诊。

目前,医院已经联合北京中日友好医院、上海华西医院、西安第四军医大学西京医院、广州暨南大学附属医院的知名专家成立专家库,专家库汇集了这四大领域的顶尖专家,骨关节疾病专家裴兴福教授、甲状腺疾病专

家王存川教授,烧伤科专家陆树良教授和胡大海教授,三叉神经痛领域的袁越教授。

请这些行业翘楚来会诊,是不是要付很高的费用呢?

王淑珍说,虽然是国内顶尖专家和院内专家一起会诊,但患者不需要付一分钱的费用,会诊是完全免费的。“门诊大厅服务台设有会诊预约处以及预约电话,有需要的患者可随时前往预约。”

会诊中心成立以来,已进行了170多例多学科联合会诊,其中有三分之二的患者住院治疗。“多学科联合会诊,解决了患者长途跋涉,多方辗转就医的难题,根据病人的情况抽调专家库专家,约请专家远程或者请到医院会诊,深受患者欢迎。”王淑珍说。

先进理念

无边界医疗服务延伸到公众身边

医疗服务的发展是随着社会发展的一个动态过程,要满足公众不断增长的医疗需求,医疗服务的方式就要求新,求变。

现代医疗服务,已不仅局限于医院这个场所之内,而是向外无限延伸,成为一种无边界的医疗服务模式。

如何推进无边界医疗服务?郑州市一院在全市率先加入“无边界医疗平台”,推出“掌上医院”。

这是全省第二家加入“无边界医疗平台”的医院,全国已经有300多家医院加入,只要下载手机客户端,就可在手机上完成寻医、问诊、挂号全过程。

门诊护士长马翠玲演示了“掌上医院”的整个操作流程,手机可扫描二维码、或在APP中搜索“健康之路”,下载客户端。

点击客户端,即出现“寻医”、“问诊”、“挂号”三个部分组成的操作界面,点击“寻医”,可查到全国300多家医院的医生;点击“问诊”,可在线向医生咨询健康问题,APP会连接到医生的手机,实现即时问答;点击“挂号”,选择就诊医院、科室及医生,以及就诊时间段,挂号短信会同时发送到患者手机和医生手机,患者只需在约定时间抵达诊室,免去了排队挂号候诊的苦恼。

为解决上班族就诊问题,去年郑州市一院启动“全天候专家门诊”服务。门诊时间为早8点至晚8点,彻底解决了上班族在8小时以外的就诊难题。“全天候专家门诊”推出一年多来,深受患者好评,8小时之外日均接待患者200多人次。

践行整体服务承诺 联系全国药厂 为80岁老人找药

提起郑州市一院,80岁的王大爷赞不绝口,“人家的服务太好了,真是像家人一样!”

80岁的王大爷是郑州市一院心内科的住院患者,3月26日,老人到楼下散步,信步走到了门诊大厅。看到有老年患者在服务台登记领杯子,王大爷就走上前问:“我能领一个不?”服务台的护士问明了王大爷的情况后,当即发放了一个杯子给他。

王大爷到免费供应茶水的地方接了杯水喝,忽然想起了一件事。原来,因为高血压等慢性病,王大爷常年服用一种活血化瘀的中成药,但最近几个月这种药却怎么也找不见了,“我跑遍了药店也买不到,医院也没有,你们能帮我找找吗?”

王淑珍细心听完老人的话问:“大爷,要是人家不生产这个药了,给你找同样成分的替代药品行不行?”

王大爷点头同意,王淑珍说:“您放心,我们尽全力帮您找。”王淑珍发动门诊办的工作人员,联系全国各地药厂,终于给王大爷找到相似的替代药品。

“现在王大爷可信任我们了,每天都从病房下来到门诊大厅转悠,找我说几句话。”王淑珍说,虽然这不算是医院分内的工作,但按照医院的整体服务承诺,患者的需求要想尽一切办法满足。“‘爱的践行日’只是一个开始,今后医院会推出形式更加多样、内容更加丰富的惠民便民举措,争取每天、每个时段都让患者感受到不一样的温馨、便捷。”