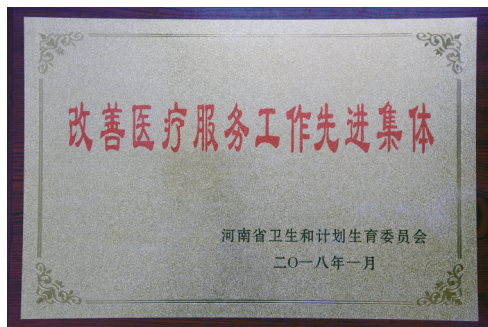


# 优质、高效、便捷、惠民 持续改善医疗服务 促进医院健康发展

## ——市二院获评河南省“改善医疗服务工作先进集体”



市二院获评“改善医疗服务工作先进集体”



患者可以通过自助服务终端设备进行缴费挂号



葛海福(左二)受表彰现场



最近投入使用的3台新型高端救护车

### 严抓质控,强势护航百姓健康 让群众享受满意医疗服务

去年8月30日零时,全市吹响了公立医院综合改革的号角,市二院紧跟医改步伐,顺利启动并完成了药品价格、基本医疗服务项目价格数据更新及相关信息系统切换,全面推开药品零差率(中药饮片除外),同步调整医疗服务价格。

在强力推进医改的同时,市二院狠抓医疗质量与安全。去年9月,该院召开了新技术新项目论证会,经论证委员会专家讨论、认证后,医院“急性缺血性脑血管病侧支循环评估与预后队列研究”“安装抗核磁起搏器”“低温等离子/射频热凝加胶原酶并臭氧治疗腰椎间盘突出症”“三氧自体血回输疗法”“生物可降解支架的临床应用”等18项新技术新项目通过了审批。这些新技术新项目的开展,对于提升医疗技术水平、保障医疗安全具有重要作用,是反映医院医疗质量及各专业水平的重要指标。紧跟医学前沿,严把安全质控,提升专科能力,对于医疗技术的这“三座大山”,市二院保持着攀登高峰的领先优势。

2016年,该院眼科、麻醉科、肿瘤科、心血管内科获批全市医疗质量控制中心,对我市相关专科质控、新技术引进、学术交流作出了突出贡献。2017年,该院消化内科、神经外科凭借硬

实实力,将全市临床重点专科称号收入囊中。

依托有力的技术支持和质控内涵建设的突出成效,市二院逐步将日间手术覆盖到眼、耳鼻喉、口腔、妇产、普外、疼痛、消化等科室,提高了专科床位周转率,缩短了住院患者等候时间,进一步方便了患者就医。

2017年,市二院发挥专业优势,大力开展医疗健康精准扶贫工作,深入乡村、社区对困难群众开展卫生知识宣讲、健康教育和咨询指导、疾病诊疗服务。为方便农民群众看病,保障群众身体健康,市二院对建档立卡贫困人口就医开通“绿色通道”,实施“两免五优先”惠民政策。同时对患儿童急性淋巴细胞白血病、儿童急性早幼粒细胞白血病、儿童先心病房间隔缺损、儿童先心病室间隔缺损、食管癌、胃癌、结肠癌、直肠癌、终末期肾病等9种大病的贫困人口实行先住院后付费,设立扶贫床位,以实际行动助力脱贫攻坚深入开展。

作为国家三级公立医院,市二院始终坚持公益性,秉承“安全、高效、方便、价廉”的宗旨,不断引人才、建学科、创特色,保持稳定有序、健康科学的良好发展态势,不断向一流精品医院迈进。

### 智慧医疗和优质服务联动 让群众看病更便捷

“一卡通用起来真方便,不但给卡减了负,还让我在医院也体验到了现在最火的手机支付,又高端又便利!”这是市二院信息化建设的真实反馈。

作为全市率先开通移动支付业务的医院,市二院按实际需求开发、调试信息系统,多方协调攻坚克难,在我市率先推进手机端的全诊疗支付和一站式支付。

门诊一卡通将预约、支付、查询、自助打印等多项功能集于一体,通过自助服务一体机,实现了患者自助就诊,并开创了我市社会保障卡在自助服务一体机运行的先例。

门诊及住院药房自动化摆药机、门诊及住院电子病历系统等更为信息化医院添砖加瓦。通过自动化、信息化管理,市二院实现了对临床合理用

### 硬件投入与医学联盟互为倚角 为群众健康提供硬实力保障

信息化建设和优质服务为市二院改善医疗服务工作注入了软实力。在医院硬实力建设中,针对群众就医的热点、难点问题,市二院加大投入力度,完善基础设施和硬件配备,着力破解难点,解决就医中存在的实际问题。

停车难、人车混杂是众多医院完善基础设施建设的难点。2016年10月,市二院建成并投入使用我市首个公用立体停车场。这座立体停车场由前后两个部分组成,能够同时停放140多辆机动车,采用电脑操控,停放一辆汽车不到5分钟,有效缓解了就诊市民机动车停车难的问题。

2017年11月,三台新型高端救护车亮相市二院,高性能医疗舱以及高端的急救设备装备完毕并投入使用。新型救护车除配备常规急救设备外,还配备了专业的上车担架、下楼担架

疗工作的始终。

近年来,公立医院持续改进医疗服务的举措,让群众对公立医院的评价正在改观。在关系群众切身利益的医疗服务、医疗费用、便民就医等环节,一家远近闻名的“百姓医院”在河南省声名远扬,它就是平顶山市第二人民医院(以下简称市二院)。本世纪初,市二院在“实施二次创业,打造精

品医院”的奋斗目标中绘就浓墨重彩的画卷,智慧医疗服务深入人心,严把医疗质控赢得百姓信赖,团队光辉事迹声名远播。以群众利益为出发点持续改善医疗服务,近年来,市二院以其综合化医疗服务体系成就了“优质、高效、便捷、惠民”的社会口碑,树立了公立医院在百姓心中的品牌,成为河南省持续改善医疗服务的工作典型。

药、合理检查、合理治疗的实时监控和科学统计,逐步搭建起诊间结算、远程医疗、互联互通的信息平台。为打造全方位的信息化智慧医疗,医院还同步推广了微信预约挂号平台,实现患者“掌上就医”自助功能,方便群众的健康存档、信息化管理,让群众在最新型的智慧医疗中享受便民医疗的成果。信息化建设让病人在入院的“第一关口”就感受到了智慧医疗带来的便捷,使百姓的就医体验更上一个台阶。

在打造信息化平台的同时,市二院还着力强化便民服务,改善患者就医体验。医院开设了眩晕门诊、生长发育门诊、午晚间儿科门诊、便民药房等满足了病人的实际需求。在便民服务中,市二院成立的病人服务中心成

等全市首批人性化急救设备。长途运输救护车还配备有转运呼吸机、除颤仪、监护仪、微量泵、吸痰器等,相当于一间“移动的”重症监护室,为危重症病人长途转运实施全方位生命监护。

同年,医院增设了EICU急诊监护病房,一批经过急诊培训锤炼出的医护人员充实到急救队伍中,打造了实力强劲的绿色通道,为百姓的生命健康打通了生命线。

急救实力的提升为百姓健康提供了护航的生命线,将急救线串联成为网络是市二院打造区域内急救模式的一大亮点。2017年11月,医院联合46家市、县、乡级医院及卫生院,成立了我市心脏血管联盟。依托规模化发展的医院心内科专业、规范化区域急性心肌梗救治网络,战略性“十二五”规划

效引人注目,工作人员为患者提供陪检、24小时急诊服务等,全年服务患者15000余人次,获得患者及家属的高度好评。

作为医院服务管理中的重要一环,护理服务工作是管理工作中的重点之一。多年来,医院定期举办优质护理服务汇报;实施电话回访,沟通整改服务中存在的问题;定期举办“糖友会”“肾友会”,组织宣传慢性病防治知识,为慢病患者的三级预防打好长治久安的“攻坚战”。近年来,医院优质护理工作取得了卓越成效。2016年,医院急诊科“救生圈”参加河南省护理学会举办的第二届品管圈大赛荣获三等奖。同年,该院护理人员还荣获市卫计委优质护理服务技能大赛一等奖及三等奖。

科技支撑项目急性心梗研究体系等,市二院构建了一个新型的、有序的急救和分级诊疗体系,在专科急救体系中强势凸显。

把群众的医疗健康放在第一位,不断增加投入,通过着力完善基础设施和硬件配备,市二院打造了“以病人为中心”、百姓认可的医疗服务模式。目前,医院新病房综合楼主体已封顶,转入内部装修阶段,今年上半年,该大楼将落成并投入使用。同时,光子刀直线加速器、3.0T核磁共振、耳石复位仪等一批高端设备也将充实到临床一线,将重点提升医院的专科诊疗水平,为百姓提供更优质的诊疗服务。在医疗卫生体制改革的深化之年,市二院以重点突出、医疗设施完备的新面貌,将改善医疗服务与百姓需求相结合,打造百姓满意医院。

把群众的医疗健康放在第一位,不断增加投入,通过着力完善基础设施和硬件配备,市二院打造了“以病人为中心”、百姓认可的医疗服务模式。目前,医院新病房综合楼主体已封顶,转入内部装修阶段,今年上半年,该大楼将落成并投入使用。同时,光子刀直线加速器、3.0T核磁共振、耳石复位仪等一批高端设备也将充实到临床一线,将重点提升医院的专科诊疗水平,为百姓提供更优质的诊疗服务。在医疗卫生体制改革的深化之年,市二院以重点突出、医疗设施完备的新面貌,将改善医疗服务与百姓需求相结合,打造百姓满意医院。

把群众的医疗健康放在第一位,不断增加投入,通过着力完善基础设施和硬件配备,市二院打造了“以病人为中心”、百姓认可的医疗服务模式。目前,医院新病房综合楼主体已封顶,转入内部装修阶段,今年上半年,该大楼将落成并投入使用。同时,光子刀直线加速器、3.0T核磁共振、耳石复位仪等一批高端设备也将充实到临床一线,将重点提升医院的专科诊疗水平,为百姓提供更优质的诊疗服务。在医疗卫生体制改革的深化之年,市二院以重点突出、医疗设施完备的新面貌,将改善医疗服务与百姓需求相结合,打造百姓满意医院。

### 精神文明建设成果显著 行业精神树立群众口碑

2017年11月的鹰城已进入初冬,但因为一次生死营救,驱散了鹰城人心中的寒冷,温暖了这座城市。11月3日傍晚,市二院普外科医生葛海福奋不顾身跳入冰冷淇河营救落水婴儿,凭借丰富的急救经验,他第一时间为孩子打通呼吸道,实施人工呼吸、心脏复苏等抢救措施,最终挽救了孩子的生命。

“敬佑生命,救死扶伤,无私奉献,大爱无疆”,葛海福的行为诠释了新时期卫生工作者的崇高精神,他的责任感和正义感为广市民称赞,成为大众心中的榜样。近日,在我市召开的第四届道德模范颁奖典礼上,葛海福作为“见义勇为”类道德模范上台领奖。

像葛海福医生这样的模范典型在市二院早已不是第一位,就在2017年7月份,该院特检科医生刘旭辉深

夜救治被刺男子、急诊科主任张磊街边抢救猝死老人的感人事迹,已经在鹰城百姓中口口相传,而这些蔚然成风的英勇事迹不仅体现了该院“以病人为中心”的人文精神和行业作风,也更加彰显了该院丰硕的精神文明建设成果。

医疗服务事关人民群众切身利益,事关国计民生。市二院深切地认识到,人民群众对美好生活的向往及对健康的需求,就是他们不懈奋斗的目标。他们紧紧围绕这一目标,聚全院之力、凝全员之心,进一步提高技术水平,改进服务流程,创新便民措施,让人民群众切实感受到医改成效,提高了社会满意度。今年1月,市二院被省卫计委评为河南省“改善医疗服务工作先进集体”,成为鹰城医改惠民、群众便捷就医的典范。