

# 患者满意是我们共同的心愿

## 2016年我市卫生健康行业“3·15”座谈会圆满召开

文/本报记者 翟金凤 杨三川 图/本报记者 焦海洋

3月12日,在一年一度的“3·15”国际消费者权益日到来之际,我市卫生健康行业“3·15”座谈会在漯河日报社举行,市卫计委党委书记吴书清和全市各公立医疗机构负责人、民营医疗机构负责人代表等出席了会议。

座谈会上,各医疗机构负责人结合各自医院的工作围绕今年“新消费,我做主”的“3·15”主题展开了热烈的讨论。现场,大家各抒己见,畅所欲言,从保障患者消费权益、构建和谐医患关系、提升医疗服务水平、树立正确社会舆论导向等多个角度为我市卫生健康行业的发展积极建言献策,同时也对患者在医疗消费中遇到的问题和采取的办法进行了分享和交流。会后,各医疗机构代表从行业角度对漯河日报社的宣传工作提出了宝贵的意见和建议。

患者作为特殊的消费群体,更需特别的关爱和理解。医院是救死扶伤、康复保健的重要机构,与老百姓的生活息息相关,为患者提供优质价廉的医疗服务,满足患者需求是每家医疗机构需要认真面对的问题。

长期以来,我市医疗卫生系统在保障患者利益、加强监管力度、促进医疗质量提升等方面做了大量卓有成效的工作。特别是自去年以来,通过开展“三好一满意”、“优化门急诊服务流程,改善患者就医感受”等活动有效提升了患者的满意度。此次“3·15”座谈会的召开将有利于进一步营造“诚信医疗、满意消费”的就医环境,促进我市卫生健康行业更好地为全市广大人民群众的健康保驾护航。

### ◎ 漯河市卫计委党委书记 吴书清

健康,是每个人的心愿,“健康”的医疗环境是保障人民群众健康的前提。诚信为医,全心为患,就要一切从患者利益出发,以患者满意为中心扎实开展医疗服务工作,通过创新服务举措、提高医疗质量、改善医疗服务等方式构建和谐医患关系,营造良好的医疗环境。全市卫生健康行业要加强自查自律,全力推动“诚信医疗”建设,永葆行业风清气正。同时,各医疗机构也要注重树立社会良好形象,通过权威媒体弘扬行业正气、倡树先进典型、宣传感人事迹,以社会舆论做引导,凝聚我市卫生健康行业的合力,鼓舞医疗人员的士气,更好地为患者服务,为全市人民群众的健康谋福祉。

### ◎ 漯河日报社党组书记、社长 甘德建

长期以来,漯河日报社对于我市卫生健康行业的发展给予了重点关注和大力支持。无论是我市“健康卫士”评选、“优化急诊服务,改善患者就医感受”活动报道还是全市重点专科、先进个人、重大医疗节日宣传中,都做了许多扎实而细致的工作,营造了良好的社会舆论氛围。

近年来,漯河日报社持续拓宽宣传渠道,不断创新宣传方式,形成了以《漯河日报》、《漯河晚报》、漯河名城网、“漯河发布”手机客户端、漯河手机报、“小城生活”微信公众平台、户外传媒等多平台、多媒体的宣传矩阵,影响力不断提升。未来,漯河日报社将充分利用好新媒体的突出优势,传递社会正能量,一如既往地关注和支持我市卫生健康行业的蓬勃发展。

### ◎ 漯河市中医院院长 刘 晓

作为我市的三级甲等中医院,市中医院秉承“厚德、精医、致和、创新”的院训,奉行“以人为本、珍爱生命”的服务理念,中医中药求特色、中西结合促发展、科技创新图振兴,致力打造群众满意的中医医院。

谨守“诚”字,奉献社会。多年来,市中医院始终坚持公立医院公益属性,承担社会责任,积极组织或参加“三下乡”、“中医中药进社区”等社会公益活动,免费为人民群众提供各类医疗卫生服务。医院采取适度减免农村特困户、城市低保户的住院床位费及部分检查费用等措施,为贫困人群住院减免医疗费用40多万元。坚持开展单病种限价措施及临床路径管理,有效缓解了患者“看病贵、看病难”问题。同时,医院邀请社会各界人士和患者担任医院社会监督员,定期举行座谈会对医院行风进行评议,发放《征求意见表》,广泛听取社会 and 患者呼声,并及时进行整改和完善。用力用情,终有回报。多年来,市中医院患者满意率一直保持在98%以上。

### ◎ 漯河市第二人民医院院长 胡洪良

为切实保护患者权益,市二院始终在加强管理、提高医疗质量和提升护理水平上下功夫。改善服务、优化流程,改善就医环境,对医院旧楼进行了整体改造,增加了针线包、轮椅、饮水机等便民设施,并加强导诊和窗口人员的培训,增强患者就医的舒适度和满意度;加强医德医风教育,抵制不良风气的滋生。努力就会有成绩,经过一系列的改进,医院患者满意度明显提高。接下来,我们还将从以下几个方面进一步维护患者的利益:一、加快工程建设力度,下半年新病房楼一定要投入使用,从就医环境上让患者满意。二、在医疗质量上下功夫,加强重点专科和特色专科建设,如皮肤科、儿科、显微外科、口腔科等,从根本上保障患者权益。三、提升服务,加强病人服务中心、志愿者服务小组的作用,方便患者就医。四、继续在医德医风建设方面下功夫,合理用药、规范服务。

### ◎ 漯河市第三人民医院院长 王 进

“除顽疾,去沉痾”。长期以来,漯河市第三人民医院对各项管理中的不足之处进行全方位整治和优化。近年来,医院围绕“加快医院发展”的主题,内强素质,外树形象,全心全意为患者服务。通过优化服务流程,创新服务模式提升服务水平。为更好地服务患者,医院发掘日常护理工作经验,举办“金点子”医疗服务优化创意比赛,改进了工作流程,提高了护理质量和工作效率。同时还积极探索健康宣教模式,开展“爱心妈妈”母婴护理讲堂活动。为加强医患沟通能力,医院开展了全院16个科室、48项试讲案例的医患沟通实景训练案例研讨会,内容涵盖出院健康教育、合理解释收费项目、护理操作沟通等。

为使患者“透明”就医,医院公开服务流程、医院基本信息、药品服务价格,认真落实“一日清单”制度;二是坚持院长接待日,公开投诉电话,设置投诉信箱,从而搭建同病人沟通的平台,及时发现解决问题,构建和谐医患关系。

### ◎ 漯河市第六人民医院院长 高金甫

增强医德意识,弘扬行业正气。医院倡树“病人至上,廉洁行医,无私奉献”的白衣天使形象并开展了治理医疗贿赂,纠正行业不正之风活动。一是制订医德医



吴书清



刘 晓



王 进



王建立



栾丰年



李彩虹



梁振华



甘德建



胡洪良



高金甫



杨秀慧



安利军



赵建华

风方案,杜绝医护人员收受红包、开单提成、药品回扣等不良行为,并成立督导组,每月四次督导医德医风整改情况。二是加强医德医风教育,定期组织人员学习卫生部“八不准”规定精神,制作了警示标语和横幅,提醒医务人员不要触摸“高压线”。三是施行“三级承诺”制。在医德医风建设及护服务质量提升中,医院医护人员个人向科室承诺、科室向医院承诺、医院向社会承诺,承诺内容书面告知病人。病人出院时根据医护人员情况提出意见和建议,医院根据患者反馈的情况严肃奖惩。通过弘扬行业正气,增强医德意识,加强医生监管,为诚信医疗和患者就医营造了良好的环境。

### ◎ 漯河医专三附院院长 王建立

医疗行业的特殊性和救治过程中的不可预料性,更加凸显了医院练好内功的重要性。近年来,漯河医专三附院通过开展医务人员人文教育和技能培训,增强了医务人员的沟通意识和能力,并通过提升医疗技术水平和服务质量满足了患者的就医需求和期待。医院实行的首问、首接负责制,杜绝对患者态度生、冷、硬、顶、推现象。为做好健康知识普及工作,在医院门诊大厅专门开辟了一个房间作为“门诊课堂”所用,每月由门诊部及相关科室医生组织开展患者的健康教育活动。并设置了电子血压计、血糖仪等自助检查设备,患者可在导医的指导下进行简单的检查。此外,该院门诊还开展了院外延伸医疗服务,医务人员每周五到患者家中进行随访,详细了解患者的治疗情况,讲解疾病防治相关知识,帮助患者早日康复。维护患者利益、让老百姓满意,任重而道远。我们将继续加大管理力度,规范诊疗和服务流程,时刻将患者的利益放在首位。

### ◎ 漯河市中心医院副院长 杨秀慧

市中心医院作为我市唯一一家三级甲等综合性医院,长期以来,在诚信医疗和改善服务方面做了许多扎实而有效的工作。规范实施院务公开,切实维护患者的知情权。医院所有医疗服务、医药用品等价格均要在相关科室、收费处等醒目位置进行公示。缴费单据的收费项目、收取金额要求详实、准确。持续完善“门诊一卡通”和“银医一卡通”相关功能,实施电子申请单制度,增开建卡、充值窗口,减少患者排队等候次数和时间。倡导合理用药,强化合理检查、合理使用高值耗材,杜绝医药费用不合理增长。逐步减少门诊输液,控制门诊患者抗菌药物处方比率不超过20%。在加强医疗质量控制的基础上,全面落实二级以上医院间检验、影像结果互认制度。

在全市开展的“优化门急诊服务流程 改善群众就医感受活动”和“三好一满意”中积极响应,以患者满意为目标,全力推动服务质量提升。

### ◎ 漯河医专二附院(漯河市第五人民医院、漯河市骨科医院)党委副书记 栾丰年

长期以来,围绕“内强素质、外树形象、用心服务患者”的工作思路,秉承“人才建院、质量强院、科技兴院”的科学发展理念,合理利用现有资源、不断创新服务方式、大力提升医疗质量,树立了良好的医院形象,赢得了患者的赞誉。在服务提升的基础上,医院着重抓好各项制度的落实,尤其是体现医疗质量和医疗安全最敏感的核心制度,重点抓好首诊责任制度、三级医师查房制度、会诊制度、疑难病历讨论制度、术前讨论制度和病历书写制度的落实,规范了医疗行为,提高了医疗质量,建成了一支高素质的专业医疗队伍。为加强医患沟通,医院专门设立投诉接待室,有专人负责接待,公布投诉电话,加强对医患沟通制度落实情况认真考核,修订医疗事故及重大医疗过失行为责任追究制度,出台了医疗纠纷分析讲评制度,对预防和减少各种纠纷、事故起到了重要作用。

### ◎ 漯河市第七人民医院(漯河市传染病医院)副院长 安利军

为规范医疗服务方式,营造诚信医疗服务氛围,市七院多次召开专题会议,成立行风建设领导小组,明确了医院各部门的责任分工。同时,为加强群众监督,医院设立了行风征求意见箱,广泛征求患者的意见和建议并公布投诉电话。为提升医院服务质量,切实令患者满意,医院积极落实全市卫计委系统开展的各项举措,从创新服务方式、加强医患沟通、优化就医流程等多方面提升了医疗服务水平。特别是在患者出院后的随访工作中,医院坚持首诊医生诊后全程参与,保障了患者治疗的连续性和康复的系统化。无论是住院患者还是门诊病人,医院都为其建立了完备的健康档案,方便医生及时了解病情,为保健知识普及和心理疏导打下了良好的基础。医院每周定时召开医患沟通会,倾听患者和家属的“心声”,增强交流和了解,在构建和谐医患关系的同时也提升了医院服务水平。

### ◎ 召陵区人民医院副院长 李彩虹

近年来,召陵区人民医院围绕“大专科、小综合”的战略定位,以专科建设为龙头,使医院发展进入了发展快车道,这与医院“厚德、精医、诚信”的管理理念是分不开的。一是在医院管理中显诚信。诚信收费,严格执行收费公示制度和一日清单制度,让患者明白各项收费标准,提升服务透明度。大力推行升级及同级医疗机构价差结果互认,杜绝不必要重复检查,同时积极听取患者意见和建议,及时受理、反馈患者投诉。二是坚持在惠民中显诚信。医院长期开展节假日全天候门诊,免费为患者提供开水、轮椅、便民针线包等便民物品。开设准妈妈、高血压病防治等健康教育课堂,定期向群众普及健康教育知识。推行医技检查免费日、单病种手术优惠活动。

### ◎ 漯河市精神病医院院长 赵建华

医院不仅是一个治愈疾病的地方,更是用爱心服务整个社会的窗口。只有富有爱心的医务工作者,才能在病人经受痛苦时想病人之所想、急病人之所急,全心全意为病人服务。长期以来,漯河市精神病医院将患者利益放在首位,充分尊重患者的人格与尊严、尊重患者的个人隐私权,充分体现对患者的尊重、理解和关怀,以温馨的就医环境让患者在治愈身体创伤的同时感受到最贴心的爱护。

漯河市精神病医院同时承担着我市无主病人、特殊患者和精神类疾病患者等的收治工作。作为河南省精神病医院漯河分院,医院将加快建设步伐,使医疗、科研、教学等方面得到较快发展,让漯河和周边地区的患者享受到更多更优质的医疗卫生服务,将漯河市精神病医院打造成豫中南精神类疾病诊疗中心。

### ◎ 漯河中西医结合眼科医院院长 梁振华

我院始终把“患者健康就是我们的幸福、患者的光明就是我们明天”作为医院的服务理念贯穿于医院的各项管理之中,狠抓医德管理。以优质的服务、诚信的作风对待每位患者,竭尽所能利用自身的医疗知识和技术为患者祛病消灾。同时,建立健全医院的各项规章制度和操作规程,努力提高每位员工的业务素质、技能和诊疗质量,将医院打造成为放心医院、诚信医院。为回报患者与社会,医院多次组织医护人员到市区各大广场、社区义诊,并将每月的6日、16日、26日作为“爱眼惠民日”,检查费用减半,为我市广大群众的健康贡献自身的一份力量。



“漯河发布”  
手机客户端