

军队医院参与地方新型农村合作医疗制度改革的实践与体会

徐蕴芳, 姜淮建

(解放军第101医院, 江苏无锡 214044)

[摘要] 本文阐述了某军队医院被选为新型农村合作医疗定点医院后, 如何采取有效措施、落实政策, 做好医院新型农村合作医疗工作管理, 以达到转变观念、适应改革的具体思路和实践。

[关键词] 管理; 医院; 新型农村合作医疗

中图分类号: R197.1 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2009)06-0563-02

新型农村合作医疗是党中央、国务院贯彻“三个代表”重要思想, 落实科学发展观, 构建社会主义和谐社会的重要举措, 是一项惠及农民群众的新工作、新任务^[1]。本院作为新型农村合作医疗定点单位, 四年来收到了很好的社会效益和经济效益, 得到了当地政府和参合人员的好评。笔者就参与地方新型农村合作医疗谈几点粗浅体会。

1 加强组织领导、完善机制, 是做好参与地方农村医改工作的重要保证

2005年7月, 医院成为首批被地方政府接纳为《新型农村合作医疗定点医院》后, 院领导十分重视, 认为这是促进医院全面发展的契机, 把参与地方医疗保险工作提高到医院生存与发展的战略高度。成立了由院长、政委为组长的“新型农村合作医疗工作领导小组”, 设立了专门的新型农村合作医疗办公室(简称农合办), 实行院长、医务处主任和农合办三级管理体制。结合新型农村合作医疗政策和制度, 从改善服务条件, 强化服务意识, 优化服务流程, 方便参保群众, 制定“农合办”运作章程和具体措施, 每年年初有计划, 季度有考评, 年终有总结, 定期分析参保患者的医疗情况, 及时解决问题, 确保了参与地方合作医疗改革的顺利进行。

2 吃透文件精神, 熟悉标准, 是做好参与地方农村医改工作的基本要求

新型农村合作医疗制度改革政策性强, 涉及面广, 配套文件多, 除国家、省市的统一政策外, 区县还

根据当地基金征收情况制定了相关规定。为此医院经常组织办公室人员认真学习深刻领会党中央、国务院精神实质, 掌握各级地方政府关于《新型农村合作医疗工作》的具体政策和规定, 对主管部门下发的每一份文件都组织全员学习与讨论, 真正吃透文件精神, 落实在工作的各个环节中。要求农合办人员确定“五种意识”: 即窗口意识、协调意识、服务意识、效益意识、竞争意识, 准确掌握参保人员药品报销、支付比例、特殊医疗、急诊处理等各类项目标准, 负责全院的医疗答疑和咨询工作。

3 注重宣传报道、扩大知名度^[2], 是做好参与地方农村医改工作的重要手段

军队医院在社会上有着良好形象和政治优势, 医院将特有优良传统、团队精神、技术优势、先进设备、科学管理等特点和优势及时通过广播、电视网络等多种渠道进行宣传报道, 扩大社会影响, 让参合人员了解医院, 信任医院, 凭借良好的信誉和实力让患者选择医院。同时医院在定期组织医务人员学习政策法规基础上, 向地方新型农村合作医疗主管部门通报医院的相关信息, 让他们了解医院的发展趋势, 做到医保双方互动。同时, 采取制作广告牌、印刷宣传小册子、在医院的醒目位置设置“病人告知书”, 给每个来院就医病人发放“承诺书”, 在县区“参合证”上印刷医院简介等多种形式进行广泛宣传。

4 强化服务意识、秉持诚信, 是做好参与地方农村医改工作的关键因素

作者简介: 徐蕴芳(1966-), 女, 江苏宜兴人, 本科, 副主任护师, 从事护理管理工作。

医院始终坚持“以人为本”、“以病人为中心”、“诚信第一”，围绕“三个合理”（即合理检查、合理用药、合理治疗），在提高服务质量上大做文章，狠下功夫^[3-4]。一是对来院就医群众，主动询问、介绍科室情况，陪同办理全部手续。二是对住院病人全程跟踪服务，有问必答。三是对病人不满意的地方及时反馈于医务人员，并及时做好解释工作，消除误会。四是依据参合病人的用药项目，做好督查，提出合理建议，杜绝弄虚作假。五是病人出院后主动和地方农村合作医疗管理办协调，帮助病人按规定尽快报销医疗费，让参合病人在医院治疗感到质优、便捷、温馨。

5 加强协调联系、开拓市场，是做好参与地方农村医改工作的重要环节

沟通协调是保证医院新型农村合作医疗管理上请下达、指挥灵活、政令通畅、良性运行的重要手段^[5]。医院本着积极主动、认真负责的工作态度，主动加强与地方政府联系，随时了解新型农村合作医疗工作的重点与动态，与地方各县区合作医疗办公室定期进行交流沟通。一是医院定期召开县区新型农村合作医疗办公室主管领导的座谈会，沟通思想，交换意见，工作上得到了地方主管单位的大力支

持配合。二走访各县区卫生局、农村合作医疗办公室，与工作人员对参加农村合作医疗病人转诊、医疗费用补偿等问题进行面对面地交流与沟通，提高对医院的信任度，主动转诊参合病人。三是邀请市、县、区卫生局及农合办有关领导参加医院举办的“军营一日生活”活动，增进友谊，促进工作。目前医院已经与全市各县、区签订了工作协议，扩大了医疗市场，提高了医院的经济效益和社会效益。

参考文献

- [1] 孙存栋,赵雄秀,杨改标. 积极参加新型农村合作医疗 推进军队医院全面发展[J]. 西南国防医药,2007,17(6):785-786.
- [2] 罗英. 开展新型农村合作医疗试点的方法与体会[J]. 中国医学文摘:内科学,2006,27(6):622-623.
- [3] 闫辉,何伟华. 军队中小医院如何应对新型农村合作医疗[J]. 解放军医院管理杂志,2008,15(8):762-763.
- [4] 崔海英,文桂香,吴晓燕,等. 树立以人为本理念 强化医疗服务意识[J]. 现代医院管理,2008,26(5):21-22.
- [5] 阳林俊,胡正超. 军队医院支持新型农村合作医疗工作的探讨[J]. 华南国防医学杂志,2009,23(3):86-87.

(收稿日期:2009-05-31)

(本文编辑:孙军红)

医疗纠纷预防处理中 ISO9001:2000 质量管理体系的应用

周军¹,雷勇²

(1. 南京军区福州总医院医务部,福建福州 350025; 2. 解放军95临床部,福建莆田 351100)

[摘要] 随着国家卫生事业改革的进一步深入,医院包括军队医院面临着许多医疗纠纷的困扰,引进 ISO9001 建立完善的医院质量管理体系,已成大趋势,是医疗纠纷预防的重要手段,医疗纠纷防范关键在于运用 ISO9001 标准,以患者为中心抓好医疗服务全过程,发挥机关职能作用,保证医疗纠纷管理体系有效运行,持续改进医院医疗质量和服务质量,并不断满足患者需要和增强患者满意,树立医院品牌形象。

[关键词] ISO9001:2000;医疗纠纷;质量管理

中图分类号: R197.323 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2009)06-0564-03

医院为减少医疗纠纷,提高医院管理质量,就必须打破传统管理理念和模式,吸收国内外先进的管理方法,构筑医院科学管理的新体系,才能在激烈的竞争中立于不败之地^[1]。引进 ISO9001 建立完善的医院质量管理体系,已成大趋势,是医院质量管理的必由之路,关键在于转变观念、追求卓越绩效、持续

改进、变职能管理为业务流程标准管理,以期防范医疗纠纷,提高医院质量管理。

1 ISO9001:2000 标准在医疗纠纷防范中的具体应用

1.1 以患者为中心抓好医疗服务全过程 ISO9001 标准的核心思想是以满足顾客要求为宗旨,对医院

作者简介:周军(1967-),男,山东荣成人,本科,副主任医师,从事医疗管理专业。