

2018 中国民营医院发展年会在成都召开,2000 余名参会代表齐聚一堂。衡阳华程医院院长祝平照代表湖南省民营医院作了题为“回归医疗本质,铸就医院品牌”的发言,解密——

衡阳华程医院品牌是怎样打响的



祝平照在 2018 中国民营医院发展年会上作典型发言

■本报记者 贺正香

11月16日—18日,2018中国民营医院发展年会在成都召开,2000余名参会代表齐聚一堂。衡阳市非公立医疗机构协会会长、衡阳华程医院院长祝平照当选全国民营医院管理分会四届六次常务委员会委员,并代表湖南省民营医院作了题为“回归医疗本质,铸就医院品牌”的典型发言,为民营医院的美好明天“加油鼓劲”,引起强烈反响。

“华程医院”品牌缔造者祝平照

祝平照是一位勇攀高峰的探索者。2005年,40岁的他成为我市儿科界最年轻的主任医师,多年担任市医学会儿科专业委员会主任委员,功成名就。

祝平照是一位勇立潮头的创业者。他根据自己的判断和选择,给自己28年的公立三甲医院执业生涯画上一个句号,创办股份制的衡阳华程医院,需要的不只是勇气。

祝平照是一位令患者感恩至深的苍生大医。1988年毕业的他,曾任市中心医院华新分院副院长、儿童医学中心主任、衡阳市医学会儿科专业委员会主任委员。他还是衡阳市儿科学科带头人、衡阳市5岁以下儿童死亡评审组专家、新生儿窒息复苏项目组专家、衡阳市医疗事故鉴定专家库成员、衡阳市病残儿童鉴定专家组专家、省儿科急救专业委员会委员、省儿保专业委员会委员、省卫生系统高级职称评委。他率先在我市开展机械通气在儿童呼吸衰竭中应用;率先在我市开展肺泡表面活性物质(固尔苏)在新生儿肺透明膜病中应用;成功救治胎龄27周、720克超低体重新生儿;率先在我市开展全自动外周动静脉双管同步换血治疗新生儿胆红素脑病。2007年引进外资并于2008年9月顺利创建了“香港儿童医健基金会——新生儿重症监护室(衡阳)”。主持市级课题《基因重组乙肝疫苗联合高价乙肝免疫球蛋白阻断乙肝病毒母婴传播的临床研究与应用》及《大剂量盐酸氨溴索产前应用预防早产儿肺透明膜》两项。参与复旦大学附属儿科医院国家级全国早产儿流行病学调查及国家级新生儿先天性心脏病筛查两项中心研究。儿科危重症诊断与治疗领域,祝平照毫无疑问是标杆式的人物。

办好医院一定要回归医疗本质

患者如何相信医院?医院凭什么打动患者?医院要怎么样才能把自己的核心文化挖掘出来,让医院的患者有认同感,打造品牌的忠诚度呢?祝平照给出的答案是,回归医疗本质,铸就医院品牌。回忆发言后的场景,祝平照的心情别样的激动,当时很多民营医院的院长向他围拢过来,向他表示祝贺,向他索要名片,没有理由不让他感到

骄傲和自豪。

“在取得成绩的同时,也必须看到民营医院面临的问题和困难,任重道远。”作为衡阳市非公立医疗机构协会会长,祝平照分析,这些障碍主要表现在以下几个方面:首先民营医院发展虽然有开拓性的贡献,对行业发展趋势有独到的见解,但不少民营医院没有把握医疗本质,驱利性太强,部分民营医院投资人过

分看中医保“蛋糕”,造成民营医院被污名化;现代医院的一个最突出特征就是知识、技术和技能的生产和供应,这些特征的培养需要长线投入,不能急功近利,要均衡协调,不能以收益作为衡量标准,重此轻彼甚至顾此失彼。祝平照建议,民营医院一定要回归医疗的本质上去,做好本职工作,尤其要注重专业化医院、医疗管理,科学、长效投入,风雨之后见彩虹。

华程医院品牌雏形初现

衡阳华程医院能在短短的时间内迅速成长为“2017年度全国诚信民营医院”,祝平照一直心怀感恩。他说,医院是媒体树起来,政府扶起来、百姓信出来、华程人干出来的。他认为,医院品牌是需要医院日常医疗服务的不断积累与沉淀,患者对医疗服务的体验与认同的有机统一,医疗服务传递最重要的两个元素是质量与诚信。

华程医院品牌定位为二级综合性医院,优势很明显,一是填补二级医院空白;市内三甲医院众多,一级医院多,二级综合性医院缺;二是分级

诊疗需要;三是政府支持:用二级医院的收费,来分流三甲医院的病人,降低医保支付额度,缓解医保基金压力;四是填补健康消费需求的空白:原来病人就医,只能选择三甲医院或社区卫生服务中心。华程医院的建设,因为务实、接地气,在服务价格上以二级医院收费为百姓提供三级医院服务,为患者提供更多的就医选择,帮病人省钱,病人受益才是最大的竞争力。

祝平照再三强调,民营医院发展要回归医疗本质。在他心里,医院就是

救死扶伤、治病救人、行善积德的地方,不是牟利赚钱的工具,不骗病人、不骗朋友、不骗自己、不骗政府,让医疗更温暖。他的目标就是将华程医院建成一家“病人受尊重,医生有尊严”的医院。品牌服务是:就医一次,服务一生。好的技术让病人放心,好的信誉让病人信赖,好的服务让病人感动。

医院文化是医院的灵魂,最引人注目的是华程医院在走“爱在华程 美德先行”公益为先的文化突围之路,以公益和慈善引领医院各项工作,在激烈的市场竞争中创出一条新路。

让华程医院品牌占领医疗行业制高点

祝平照说,衡阳华程医院中长期目标是:让医院品牌占领医疗行业制高点,做民营医院的区域标杆。

提起医院文化,很多人想起的是醒目的标语口号、高耸的医院大楼、高精尖的设备、圣洁的白衣天使。这种形式化、服从性、宣教式的手法已让老百姓生厌,也让医院文化建设者们感觉“步履维艰”。

通过院长的个人魅力巩固员工、患者忠诚度,打造医院品牌价值。而这一切,祝平照将其归结为三方面:精神、家庭、生活。生活、家庭和志愿服务,是衡阳华程医院的品牌之道。

祝平照创新思维,乐在其中。他倡导“参与式”的医院文化,从公益入手,用轻松活泼、喜闻乐见的群体性方式,以小见大地来聚人心、强士气。围绕着“公益”主题开展了“免费救助贫困病人”“衡阳华程医院为

100名优秀志愿者免费体检”“为骨科病人募捐善款”等活动。华程医院携手湘雅专家走进衡东新桥,石鼓区学雷锋“保护母亲河”志愿服务活动,还有衡阳市“慈善之夜”晚会等。围绕“病人优先,员工至上”主题开展了家庭开放日、优秀员工及家属出国旅游、中层干部国内旅游等活动。

在品牌宣传上,祝平照更是不走寻常路。他认为,宣传不是做广告,传统媒体做广告宣传的成本太高。不宣传又很难让华程医院为大众知晓。今年10月26日,华程医院策划了“石鼓区华程首届十大抗癌明星分享会”活动,通过医院微信服务号“衡阳华程医院”向全市发出活动召集。整个活动人气旺盛,全城轰动。

祝平照总结认为,针对患者,医院的品牌核心是如何给患者创造价值。首先,品牌的忠诚度,就是患者

的偏好,而不是对医院的感情。因此,医院品牌的建设应该把重点放在基于情感的价值提升,让患者对医院价值产生认同,甚至是崇拜感。这样的医院品牌才会变得牢固不破。其次,医院品牌不是写出来的。最实在的品牌建立,在于价值建立。所有的价值,特别是服务性的价值,包括医疗服务性的价值,在于共同创造,即医生和患者之间的互动。

此外,让公众了解认知自己的医院,才是做品牌之道。医院的品牌建设过程,实际也是医院的发展过程,主要包括三个阶段:靠设备、名医立足,通过精细化管理提升医院能力,通过学术声誉打造品牌优势。

祝平照坚信,华程医院有高端的设备、优质的服务,再加上医生过硬的技术,通过两年时间的努力,如今医院已得到病人的信任,衡阳华程医院的品牌影响力已经深入人心。



2000余名参会代表齐聚一堂