

减轻患者负担有何具体举措？

——南华大学附属南华医院院长汤永红做客《政风行风热线》

2018年11月23日上午,由衡阳市纠风办、衡阳市广播电视台主办,衡阳人民广播电台和《衡阳晚报》承办的《政风行风热线》节目,邀请南华大学附属南华医院院长汤永红做客《政风行风热线》直播室,就“改革引领健康衡阳”有关问题与广大听众进行在线交流。

医院的医疗服务和管理制度有哪些改善？

主持人:今年10月份,南华大学附属南华医院新住院楼正式建成投入使用,改善了患者的就医环境。请介绍下,这几年医院建设都发生了哪些变化? 医院的医疗服务和管理制度有哪些改善?

汤永红:近几年来,南华医院发生了极大的变化。医院建设了一栋新的住院大楼,今年10月29日新住院楼正式启用,整栋大楼建设面积近5万平方米,建有21层住院大楼和一个健康管理中心。医院占地面积为380亩,绿树成荫,环境优美,今年是建院60周年,我们对医院的环境进行了大改造,现在开放床位1600余张,整个诊疗环境、流程高度体现人性化的建设,真正让病人享受到温馨、舒适、便捷的医疗环境。在医院服务方面,我们新开门诊预约诊疗中心,新增知名专家

门诊、伤口造口护理门诊、简易门诊、专病门诊。在传统佳节及病友生日送去祝福、召开病友联谊会,让来院就诊的患者感受到医院的人文关怀。在医院管理方面,我院引入6S精益管理(即清洁、清扫、整理、整顿、素养、安全)先进管理工具,从9月份开始在全院范围推行,仅仅通过近3个月的打造和深入推进,我院的就医环境、人文素养、精神面貌等实现了华丽蜕变。医院药品管理安全高效了,仪器物品摆放规范有序了,各类标识清晰明了了,就医流程优化便捷了,医院文化建设个性凸显,医护人员的工作状态、精神面貌和科室环境得到了显著提升,广大干部职工团队意识、责任意识、服务意识明显增强,极大改善了就医环境、提升了工作效率、降低了运营成本,推动了医疗安全与医疗服务的整体提升,病友满意度也明显提高,为衡阳市树立6S精益管理标杆。

在面对危重紧急病症时医院有哪些紧急救援措施？

张先生:前段时间在网上看到一则新闻,一名男子被6根钢筋扎穿一双大腿,送到南华医院抢救,从事发到手术顺利结束,用时不到3小时。类似的病例在你医院多吗?确保患者成功获救,贵院有哪些优越条件?

汤永红:今年9月9日下午18时左右,一名49岁男性帅某在工地干活时被6根钢筋扎穿双大腿,其中左部大腿2根,右部4根。受伤时钢筋从前向后穿,均贯通到对侧并穿出皮外,其中有一根从盆腔前方直接贯穿至臀部后方。伤后双大腿剧烈疼痛、流血,被紧急送至我院进行救治,因病情严重直接转入ICU。救治时,贯穿的钢筋每根大约有1米长,我们请消防队工作人员协作将双大腿后侧钢筋截短,经医院手足外科、ICU、放射科、功能科、B超室、麻醉科及手术室等多科室医护人员共同努力,对贯穿部位进行了完善的术前检查,成立了救治小组。探查发现钢筋贯穿部位股动脉血管被扎破,坐骨神经受到损伤,经过一系列

的检查,对伤及的部位和组织进行了仔细的分析和探讨,经过近3小时的手术,成功修复血管并取出6根钢筋,肢体血运得到恢复,成功地挽救了患者生命及患者双下肢。

像这样的病例在我院每年都很多,患者的成功获救都得益于我院五个强大的中心。我院作为全省创伤中心、卒中中心、胸痛中心、危重新生儿救治中心、衡阳市手外科中心,实现了标志标识、救治流程、制度规范“三统一”和人员培训同质化,努力为患者提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务,提升危急重症医疗救治能力和服务水平。同时,为加快卫生应急体系建设,打造空中紧急医疗救援“黄金一小时”,推进湖南省建立完善航空紧急救援网络,今年11月,我院正式开启直升机航空医疗救援服务,为社会大众提供院前急救、紧急医疗救援的航空医疗救援服务,急救直升机常年停驻我院,如创伤、脑梗、心肌梗塞等急性疾病通过“黄金一小时”急救能最大程度挽救患者生命。

为什么医院不能免费提供空调、加床服务？

网友“轮回”:在你院住院,医疗费用清单的很多名目都看不明白,医生也不解释产生了哪些费用,还有空调费、加床位费等为什么不能免费提供呢?

汤永红:公立医院的收费问题是非常明确的,第一,我们严格按照省市和物价部门所核定的公立医院的收费标准进行收费。第二,医院在比较显眼的地方设立了大屏幕以及触摸屏,用这些方式对医院的收费进行公开,病友可以使用触摸屏进行查

询,也可以在大屏幕上看到。对于医院的各种手续、药品、检查都在显眼的地方进行公示,使老百姓能明明白白的知道住院用药的情况。第三,医院采用了一日一清单制,把每天用到的诊疗费用都明明白白地告诉大家。医院一直都是严格按照国家的收费标准进行收费的。

按照政策来说,二、三级医院的空调费应该是5—10元/天,加床位的费用暂时还不能做到免费。

如何解决“看病难、看病贵”问题？

主持人:医院应如何解决“看病难、看病贵”的问题?

汤永红:看病难主要体现在流程复杂、医疗软硬件不流畅(用房、设施配套)、医务人员的素质有待提高、医疗技术及服务质量不到位。要解决“看病难、看病贵”的问题,我们有以下措施:一是为急诊患者开设绿色通道,24小时全天应诊,真真切切让人民群众得到实惠;二是优化门诊服务流程,开设多层次医疗服务;三是提高医疗技术水平,加强医德医风教育,提高医务人员职业道德素质。

南华医院推出了哪些减轻患者负担的措施？

王先生:医院在减轻患者负担方面,具体推出了哪些措施?

汤永红:南华医院在减轻患者负担方面推出了很多具体措施,包括单病种限价、临床路径管理、新农合、医保病人先看病后付费制度及贫困户医疗救护政策等,医院也出台了一系列制度来杜绝乱开药、乱检查、乱收费、过度医疗等损害群众利益的现象发生。所有来南华医院治疗的急危重

症患者,我们都开通绿色生命通道,坚持公立医院的公益性,全心全意为患者服务。同时医院也推行了门诊及住院多学科诊疗措施,主要针对部分病人来医院以后对该看哪个科室有疑惑的情况。在多学科诊疗制度施行以后,病人只需要挂一个号,所有相关的专家就能够汇集到一起,这样既减少了病人在医院各科室之间来回诊疗的时间,也使患者的诊断更明确,治疗更准确,疗效更好。



南华大学附属南华医院院长汤永红 罗盟摄

五保户到医院看病有没有优惠措施？

黄先生:五保户到南华医院看病有没有优惠措施?

汤永红:首先,医院设立了专人专窗来办理,较为快捷方便;第二,对医院所属范围,尤其是珠晖区特困的五保户、贫困户的住院费用,报销后医院还减免了10%的费用,对珠晖区及所属的贫困老百姓,政府扶贫政策的报销力度能达到总费用的90%;第三,医院与衡南县政府进行了充分协商后,衡南县人民政府扶贫政策报销的总费用也能达到90%;对于与医院定点的帮扶对象,衡南县宝盖镇幸福村的贫困户在我院住院报销的比例再提高了两个点,达到92%。不论是报销90%还是92%,他们自费的部分都非常少,一般的居民或贫困户都基本能够承受。

黄先生:如果那位五保户不属于珠晖区、衡南县,优惠措施是怎样的?

汤永红:如果核算是五保户或特困户,我们将尽可能采取类似的形式进行补偿。

如何解决医院服务质量、医生服务态度的问题？

主持人:医院会不会出现医生只是问询几句,大致了解病人情况就开方子治病的情况?

汤永红:南华医院会根据季节以及发病率情况来排弹性班。如在病人少的时候只安排一个医生,而在流行病、传染病高发季节会安排多个医生来接待病人,使他们得到及时快捷的救治。现在到我们医院看病也可以通过电话、短信、互联网微信等多种形式进行预约挂号,不一定要到医院门诊排队挂号。

对医务人员问询几句就打发病人走的现象,一旦被医院行政管理部门查到或接到病人投诉,将会进行严肃处理,也欢迎发现这类现象的病友投诉,帮助我们进一步改善服务态度、优化服务流程。医院的投诉电话是8358008,一般24小时内都会给病友回复。

医院有无伤残鉴定资质？

陈先生:医院有无伤残鉴定资质,如果要做的话需要带哪些资料?

汤永红:南华医院的相关专家是非常多的,但工伤鉴定一定要医保局的工伤管理部门来指定医院进行鉴定,如果是在人社部门,也有专门管理工伤的科室来指定医院或医生。如果指定到南华医院,我们也能够做工伤鉴定。

医院是否有面向公众普及健康知识的平台？

廖女士:请问南华医院有没有类似健康知识讲座的平台?

汤永红:为了提高老百姓对预防疾病的要求,南华医院采取了一系列措施,包括每周星期三下午15:30—16:30在门诊楼六楼开设的健康大讲堂,目前已经开通了一年多,很多病友和老百姓都会选择在这个时间段来医院听课。第二,南华医院会定期或不定期地走进社区、工厂、企业、学校举办健康讲堂,如果社区或企业有相关要求,随时都可以来医院与相关部门进行沟通,我们将会派经验丰富、知识全面的专家到社区、工厂、学校进行健康讲座。

另外,我们从今年的4月份开始,面向广大市民开设了一个每周一次的心肺复苏公益培训班,时间和地址是每周六上午在南华医院实训楼六楼,欢迎广大市民到医院学习心肺复苏的相关知识。

主持人:参加培训班需要事先报名吗?

汤永红:事先报名或自己过去参加都可以,因为我们是公立医院,具有公益性,所以这个培训是免费的。