



### 以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

诚以致远,信立天下。对医疗机构来讲,诚信是一切医疗活动的基本行为准则,是企业之责,更是兴院之本。国药东风总医院自建院以来,以建设“医甲一方百年名院”为奋斗目标,始终恪守“厚德仁术、济世康民”文化理念,积极践行公立医院社会责任,不断提升医院医疗质量,以优质的服务质量和低廉的医药价格,造福一方百姓,打造诚信品牌。多年来,医院先后被评为“全国百佳医院”,“全国百姓放心示范医院”、“十堰市价格诚信单位”、“全国文明单位”、省市“价格诚信单位”等荣誉称号。

# 诚以致远铸品牌 医甲一方惠民生

## —— 国药东风总医院构建诚信服务质量医疗体系综述

记者刘俊 通讯员李毅 蒋辉



医院“小燕子”热情服务患者



医院向竹山县上庸镇捐赠专项资金



医院在湖北省率先引入 DRGs 管理工具



医院承办西语国家医院管理研修班

### 严把质量关 筑牢生命线 让百姓安心

医疗质量是医院管理的核心与精髓,它不仅和患者的生命息息相关,也直接关系到医院的生存和发展。在国药东风总医院加快医疗质量体系建设的道路上,注定有两个大事件值得铭记:

2014年11月,经市卫计委批复,十堰市普外科医疗质量控制中心正式成立并挂靠东风总医院。医院由此一举成为本地区普外科唯一专业质量控制机构。

2016年5月7日,经市卫计委批复,十堰市骨科医疗质量控制中心正式成立并挂靠东风总医院。

普外科连续三届十年蝉联湖北省临床重点专科,在全省首屈一指;骨科经过多年的不断发展享誉鄂西北。两个不同的综合科室,都被认定为唯一专业质量控制机构,这不仅是对医院专科实力、影响力的充分肯定,更是对医院医疗质量建设的高度认可。

长期以来,国药东风总医院高度重视医疗质量体系建设,不断加强医疗质量管控力度,严格构建起基础质量管理、环节质量监控、综合质量控制的三级质控体系。在医疗技术规范化培训、医疗风险防范、手术分级管理、多学科协作会诊等环节始终严把质量关,确保检查、用药和治疗的合理规范。针对医疗质量中的薄弱环节,医院通过夜查房、质量例会、三基三严考试、核心制度、病历书写考核等途径强化培训,保证医疗质量意识入脑入心,为质量安全提供强有力保障。

2018年,为了推动医疗质量体系全面建设,医院明确了质量风险环节,建立风险预警机制,动态监测质量与安全。同时,在湖北省率先引入 DRGs 管理工具,通过该管理工具,逐步建立了一套完善的医疗质量与安全管控体系。医院质量与安全指标逐年向好,各项质量指标全部达到市卫计委管控目标。同年,医院被授予湖北省医院学会 DRGs 数据管理与应用副主委单位、十堰市 DRGs 质控中心挂靠单位。

近年来,国药东风总医院还取得了十堰市医院信息化建设质控中心挂靠单位

资质,医院积极以华为的硬件、东华的软件、中国电信的通讯为基础,强化医院信息系统建设。去年7月,医院在此基础上,又与中国两大“互联网+”领域的巨头——腾讯与东华,联手建立“互联网+医疗健康”战略合作关系,以“惠民、惠政、惠业”的共享共赢发展理念,共同探索实践“互联网+医疗健康”新模式,这也标志着十堰医疗信息化建设跻身国内一流阵营,为医院医疗质量体系建设注入了现代化创新力。

### 服务践初心 患者为中心让百姓舒心

一连串数字显示,2018年国药东风总医院门诊、住院患者满意度逐年攀升,医院服务水平建设在不断升级,全院上下为之共同努力。

从内涵建设出发,医院专门成立了全面质量管理办公室,提出“以患者为中心”的服务理念,以患者满意率为追求,持续提升医院管理品质,将品质体系建设列入项目化管理,通过第三方进行住院患者体验测评,遴选优先项目实施改进方案。

在具体推进落实中,重点以“患者就医过程的经历与体验”为主线,按照诊疗质量感知、服务过程体会、患者权益与安全、后勤综合支撑、费用疗效评价等5个维度,通过运用患者“体验数据”提升服务品质的方法,确定科室“优先改进项目”。

从服务患者需求出发,医院积极改进服务模式,在儿科输液室新增温馨的母婴哺乳室;改善了门诊输液室输液流程,把方便让给患者。同时,搭建了智慧医院平台,精准分时段诊疗。随着医疗服务建设一点一滴的改变和渗入,温暖了更多患者的心。

从服务社会出发,国药东风总医院充分发挥三甲医院专业技术优势及带头作用,打造中国胸痛中心、中国卒中联盟“卒中中心”等国家级、省级重点学科集群,构建分级医疗、急慢分治、双向转诊的诊疗模式,为方便人民群众就医,大力推进区域医疗联合体系建设。

医院先后与张湾区基层医疗机构、竹溪县中医医院等众多二级、一级、基层医疗机构签订医联体协议,十堰市医保、东风汽车公司职工医保、陕西医保(旬阳、白

河)、十堰市外异地医保等医保类型实现全覆盖,极大地方便了相关区域的患者就医,使辖区内的患者可就近就能快速、有效得到国药东风总医院专家的健康指导与疾病诊疗。同时,也为疑难杂症、急危重病人提供转诊便利,这类患者可享受绿色通道优先就诊。

为带动区域内基层医疗水平提升,医院还尝试通过用好教育培训途径,用活政策调节途径,用准有效激励途径,着力为基层和社区培养一批人员,医院留得住,工作拿得起,百姓信得过的全职医生,力争促使区域内实现“小病在社区、康复在基层,大病、疑难杂症在大医院诊治”的分级诊疗成效。

同时,在国家推进“一带一路”建设、商务部承载国际事务合作与交流的大背景下,国药东风总医院在上级的正确指导下,紧跟国家战略导向,聚焦国际健康产业、海外医疗援助等在内的国际化业务,承办2018年西语国家医院管理研修班,8个国家的49名医疗卫生部门官员及当地医疗专家参加。以此形成国内业务与国际化接轨的新态势,致力于实现“医疗+健康”服务模式的全球化战略探索,从而推进医疗健康事业发展,惠及“一带一路”沿线国家和人民。

不忘初心,方得始终。“服务改善无止境,医疗服务提升不是某个点上的改善,而是一项综合性、系统性的工程。”诚如国药东风总医院党委书记李斌所说,医院将站在新的起点上,从住院环境、护理服务、医疗价格等多个方面向多元化、全方位服务转变,为患者带来更多便利和舒适。

### 扶贫勇担当 良方斩穷根让百姓暖心

2017年11月的一天,家住张湾区西沟乡的村民王女士因急性I型主动脉夹层入住国药东风总医院大外科兼心胸大血管外科,经科室医护人员手术治疗细心照料获得痊愈。得益于精准扶贫政策,王女士第一次住院花费的38万多元的医疗费用,报销后个人只需要支付3.8万元。

由于医院与张湾区卫生和计划生育局签订了协议,对该区精准扶贫对象住院治疗合规自付费用再次给予减免,国药东

风总医院又对王女士进行了二次减免,再优惠7600元,这意味着38万元的医疗费用,患者最终只需要支付3.04万元。得知实际花费金额后,患者连连称赞不已。

这只是国药东风总医院既通过先进医疗技术帮助贫困户患者拔除因病致贫的“病根”,又通过减免医疗费用为贫困户患者积攒脱贫致富的“本钱”的一个缩影。多年来,国药东风总医院先后推出多项医疗扶贫优惠政策和便民措施,共为周边县市4万余人次患者实行贫困补助,补助费用超过2200万元,为3万余名周边患者免费提供早餐和往返车票。医院荣获“2017年十堰市健康扶贫工作先进单位”称号。

2017年,国药东风总医院与竹山县上庸镇吉鱼村结成精准扶贫的对子。两年来,医院在努力改善吉鱼村居住环境、促进产业发展、提高农民收入的同时,还发挥医疗资源优势,开展送医下乡活动,通过分批筛查、分类诊疗等有力举措,积极积弱由来已久的吉鱼村,现在既有鱼也有“渔”,居住环境极大改善,产业发展成效显著,农民收入稳步提高,全村1000多名农民基本上摆脱了“因病致贫”的难题。

做实医疗对口支援,让优质医疗资源下沉,也是国药东风总医院健康扶贫工作坚持在做的重要工作。近年来,医院先后在十堰南三县等地基层医院排专家积极指导,帮助当地医院开展新技术、新项目。得益于国药东风总医院的大力帮助,竹山县人民医院检验科成功获评湖北省二级医院临床重点专科。不仅如此,医院还依托自身胸痛中心建设优势,成立十堰市胸痛中心联盟,扶持竹山县人民医院、房县人民医院开展胸痛分中心、心电图分中心建设,让胸痛诊疗网络得到进一步延伸。

健康扶贫路上任重道远。“下一步,作为公益性公立医院,国药东风总医院将坚持‘五位一体’的发展格局,即稳健的经济基础、强有力的内涵建设、有温度的医疗服务、负责任的管理体系、创新奋进的团队,始终坚持‘以患者为中心’,不断提高服务质量,发挥好示范引领作用,巩固文明创建成果,为区域医疗发展再立新功。”国药东风总医院院长魏润涛表示。