



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

# 诚信承载生命重托

## ——市中西医结合医院诚信建设侧记

记者 毛以国 通讯员 龚伟

诚以立身,信以致远。诚信是为人之道,立业之本。对于攸关大众健康与生死的医院来说,诚信医疗更是医院的生存之基,发展之源。成立50年来,市中西医结合医院始终以打造诚信医院为目标,坚持诚信服务,规范诊疗,合理收费,把诚信贯穿于每个工作环节,努力树立行业诚信标杆。医院先后荣获“全国百家优秀红十字冠名医疗机构”“国家综合医院中医药工作示范单位”“湖北省文明单位”“湖北省敬老文明单位”“十堰市首届诚信示范单位”等称号。



医院全景

百姓健康保驾护航。

### 精湛医术 奠定诚信根基

2019年1月3日,市中西医结合医院胸脑外科成功为一患者实施了“单操作孔完全胸腔镜下右肺上叶底段肺大疱、中叶背段肺大疱切除术”。完全胸腔镜下肺叶底段、背段肺大疱切除术是胸外科公认的高难度手术,要求仅切除病变所在的肺段,避免整个肺叶的切除。这样既切除了病变,又尽可能保留正常肺组织及肺功能,比传统胸腔镜肺根治手术更加微创,更有利于患者术后恢复。其要求医生必须具备高超的胸腔镜技术和丰富的胸腔镜手术经验。市中西医结合医院的该项手术既做到了尽可能的“微创”,又达到了极致的“精准”,标志着医院微创技术水平又上了一个新台阶,达到本地区先进水平。

诚信是一种责任。于医院而言,强化诚信建设必须提高医疗技术,这是医院发展的生命之源。长期以来,市中西医结合医院不断探索中西医结合新领域,通过中西医结合医疗技术的提高,实现诚信医疗,为

坚持不懈的诚信建设促进市中西医结合医院实现了医疗技术的飞速发展。譬如,医院中医经典病区坚持中医特色发展思路,以辩证治疗为核心,以中医经典治疗为主要手段,通过中医汤剂、丸剂、散剂、膏方、涂剂的工艺,扩大破格救心丸、补肺汤、补阳还五汤等经典名方在呼吸、心衰等急危重症中的应用,医院因此获批成立中医经典临床应用研究基地。

精神疾病的治疗几乎是一个世界性难题。市中西医结合医院通过中西医结合治疗,对各种难治性精神疾病的治疗成果得到患者及社会广泛好评。同时,该医院创新推出开放式管理模式,对精神病患者敢于“打开大门”,由主治医生对患者充分评估后在适当的监护下实行“开放式”治疗,如沙盘游戏、体育锻炼、娱乐疗法、做养生操、读书、下象棋、做手工等丰富多彩的工娱活动,帮助患者快速康复,融入社会。该做法先后被湖北省卫计委宣教中心、湖北电视台等单位及媒体进行专题报道。2018年,市中西医结合医院精神疾病科获评湖北省三级医院临床重点专科,证明了其在湖北省的学术地位和整体实力。

此外,医院还成立了中西医结合急腹

症研究所,整合普外科、泌尿外科、消化内科、妇科、儿科等专家,通过一站式服务和便捷优质的服务,使患者接受快速诊断、快速治疗,并实现就诊病人及时分诊到相关专业科室。2019年,该院腹痛中心率先在全市开展经口甲状腺切除术,目前已成功开展10余例。在治愈患者疾患的同时,充分照顾到患者对“爱美之心”的追求。

### 优质服务 彰显诚信力量

春节,对广大市民来说意味着亲人团聚,阖家欢乐,但对于市中西医结合医院的药师们来说,2019年春节代表着割舍与奉献。自1月份以来,面对肆虐的流感,该院的药师们未雨绸缪,提前储备了大量抗流感药品,直到农历小年还在积极联系供应商,加急采购极为紧缺的抗流感药品。春节期间,住院药房的药师们也是“火力全开”,为临床科室配送药品,为患者做用药交代,忙到几乎没有时间喝水、上厕所……他们用专业与坚守热心服务病人之需。

诚信,是为人之本,要求以真诚之心,行信义之事。市中西医结合医院药师们的坚守和付出,正是该院坚持以“诚信”为核心竭诚服务病患的真实写照。

市中西医结合医院坚持“以病人为中心”,通过诚信体系建设,树立医护人员良好的服务理念和意识,加强职业道德和医德医风建设,充分体现尊重患者、关爱患者、方便患者、服务患者的人文精神。为此,该院结合自身实际制定了《员工“厚德”诚信体系建设及实施办法(试行)》,并据此制定了员工“厚德”诚信档案细则等一系列管理制度,从而建立起完善的诚信管理体系。诚信档案记录内容涵盖个人诚信、服务质量、医德医风、重大责任差错事故、奖惩办法五个方面的内容,涉及到个人修养、对患者的态度、对医疗行业规范和医院制度的遵守等40个细节。

随着医院诚信建设深入到每一位医护人员的内心,诚信已成为一种真挚、热情的服务态度,并演变成自觉的行动。

2018年1月25日上午,郟阳区某边远乡镇卫生院的一名患者突发重症胰腺炎,病情危急急需转院,但因大雪封路无法出行。市中西医结合医院接获市120指挥中心指示后,历经8小时,冒雪前行

60公里为患者实现跨省转院治疗。2019年1月3日早上,十堰城区重庆路发生一起车祸,一名伤者情况比较严重。危急时刻,路过此地的市中西医结合医院妇产科护士张环迅速对伤者进行施救,直到120救护车将伤者接走……一件件感人的服务案例无不是医院诚信建设结出的丰硕果实。

### 惠民医疗 升华诚信内涵

“住院治病,不用先排队交押金就可以直接治疗,出院时只需向医院支付医保(新农合)报销后个人承担的费用即可。”近日,因为突然中风,市民杨芳(化名)被老伴紧急送往市中西医结合医院。路上,只带了500元现金的老伴焦急万分,给在外地的儿子打电话催他赶紧回家。让他意外的是,到了医院,医护人员告诉他们,不用操心住院费的事,可以先治疗,等出院时再一起结算,并及时把老人安排到了内分泌科进行治疗。这让杨芳老

近年来,市中西医结合医院按照市医疗改革领导小组要求,积极响应公立综合医院综合改革,实现药品零差价、医疗价格调整到位,并在此后通过电子显示屏等宣传平台把调整后的医疗价格进行公布,接受社会监督。

诚信承载生命重托。建院50年来,市中西医结合医院始终坚持“以人为本”的服务理念,努力营造诚信的消费环境,积极践行诚信医疗的承诺,用实际行动树立行业诚信标杆。未来,市中西医结合医院将一如既往地践行诚信理念,为百姓健康保驾护航。



组织党员医生深入基层开展义诊活动



医院职工积极参与无偿献血



医院志愿者参加全市植树活动



绿色收费窗口



定期开展道德讲堂



单孔操作全胸腔镜下肺大疱切除术