



以科技取胜 靠诚信发展

——十堰市阳光医院的化蝶之路

实习生 黄斌

2013年是湖北省、十堰市两年一度的消费者“双满意”评选活动年,在十堰市消费者委员会、十堰日报社联合举办的“3·15”“双满意”单位评选中,十堰市阳光医院(以下简称“阳光医院”)成为十堰市众多民营医院中唯一入选的“2011-2012年度消费者满意单位”,从成立至今仅4年时间。面对十堰本地三大公立三甲医院和众多实力不凡的民营专科医院的竞争压力,阳光医院靠什么在十堰医疗市场立足、并迅速做到让消费者满意?



4年前阳光医院隆重揭牌。



在阳光医院不乏世界一流专家。

以科技技术引领行业

科技技术是民营医院的核心竞争力,也是生存之本。阳光医院从成立之初就是以科技技术立足,以科技技术的连续升级来持续提升医院的整体竞争力。成立4年来,阳光医院的科技水平节节高升,分别从美国、德国、加拿大、英国、法国等发达国家引进多套尖端医疗设备,引领了十堰民营专科医院先进技术的潮流,这一系列举措在为患者减轻痛苦的同时,也带动着十堰市整体医疗水平的提升。

2009年5月,刚刚成立不久的阳光医院就率先引进了美国涡流磁透析技术,其“无创、无痛”的特点深受患者好评。经过4年的临床验证,该技术以“疗效显著、治疗彻底、一次性解决问题”等优势,成为湖北省内男科领域的技术精品。

2011年,阳光医院又与台北中山医院签署“泌尿外科技术合作意向书”,引进该院核心技术“敏感神经阻断术”、“美式男性功能助推术”等具有国际水平的先进技术。同时,还请到该院副院长朱益宏、主任级医师林儒廷及刘思齐等三位泌尿外科领域的国际级专家担任阳光医院的技术顾问。

因在十堰医疗行业的专科技术优势,2012年2月阳光医院被十堰市卫生局指定为十堰市唯一的“男科疾病诊疗中心”,并被

中国性学会授牌成为鄂西北地区首家男性疾病防治基地,品牌影响力辐射鄂、豫、陕、渝四省交界区。

获得上级主管部门的认可后,阳光医院并未在技术升级的道路上有任何懈怠。2012年阳光医院又成为十堰市太和医院医疗协作单位,与太和医院建起技术协作“绿色通道”,可即时获得太和医院专家的技术支持。同年11月,阳光医院再次引进湖北省唯一一台全息功能CT,不仅填补了男科生殖健康和性功能检测无可视设备的空白,而且进一步升级了“无创、无痛”男科诊疗技术,为广大患者带来了福音。

“我们深知,没有实实在在的技术为患者带来实实在在的利益,我们的存在就是没有价值的,所以我们一直坚守‘以科技技术取胜’的经营理念。”阳光医院院长涂松林说。

以宾馆VIP标准打造尊贵服务

医院属于服务性行业,其服务的质量和水平直接关系到消费者的满意度。市场的激烈竞争,已经让商家越来越深切地体会到“消费者是上帝”的含义。如何在精益求精的服务竞争中脱颖而出?阳光医院从成立之初就在打造属于他们自己的特色服务。

“在这里呆得时间长了,你甚至会忘了这里原本是一家医院。”正在病房陪妻子的张先

生告诉记者,在阳光医院消费者不仅可以在候诊区聊天品茶,还可以在打点滴时看电影打发时光,或者通过网络处理公务。在阳光医院以尊贵宾馆标准建设的VIP病房,笔者也亲身感受了豪华舒适的装修、完整齐全的配套设施等带来的方便和舒适。

作为十堰市首家真正具备台湾医疗品质意义的医院,阳光医院以全新的视角打造出温馨大厅、品牌妇科、精品男科,以清雅的色调和舒适的氛围,为消费者提供宾馆化的环境和家一般的温暖。

在打造一流环境的同时,阳光医院一切以病人为中心,推行“换位思考”模式,通过全程导医、一站式服务、一人一医一诊室问诊、术后回访等多项细致入微的服务,切实提升消费者的就医感受。

“服务细致到让我们患者家属都感到不好意思的程度,家人亲自照顾恐怕也未必能做到这样,你说我们让亲人在这里住院还有什么不放心的呢?”张先生告诉记者。

以身作则推动行业诚信自律

人无信不立,企业无信则衰。医疗行业是一个人命关天的行业,诚信的重要性不言而喻。

阳光医院创立4年来始终坚持以行动践行“诚信医疗”的承诺,通过对内部管理的强化,坚持合理检查、合理用药、合理收

费、因病施治的基本原则,并专门成立了医疗价格服务管理机构,加强对自身收费诚信的自查力度,从制度和管理两方面杜绝不合理收费。

2011年,阳光医院率先倡导发起了行业自律的诚信同盟活动,秉承着“我们要诚信为民,为患者好好看病、看好病,树立良好口碑,带动整个十堰市的男科诊疗水平”的信念,积极投身于推动全行业“诚信医疗”的医德建设中。

今年的“3·15”期间,阳光医院再次推出看病“五明白、五放心”活动,让消费者明白看病治病的每个细节,并根据自己的经济状况自主选择治疗方法和药物搭配,真正做到“明白看病、放心治疗”。在收费方面,阳光医院严格执行国家和省里规定的收费标准。对于部分患者的特色治疗服务,也坚持做到药品价格和各项检查收费的公开,让消费者充分享有知情权和选择权。同时,阳光医院还开展了患者对医务人员的满意度调查,采用多种形式对医务人员进行监督,杜绝不合理收费,真正做到让患者“清清楚楚花钱”。

“正是这样一种为患者着想的服务意识和诚信精神,阳光医院才能做到技术好、服务好、质量好、医德好,并获得广大患者的好评”,十堰市消费者委员会相关领导说。



阳光医院的科技水平、诚信服务受到广大市民的热情关注。



舒适的环境和体贴的服务让每位就诊者感受良好。