



根植诚信沃土 铸就管理品牌

——东风总医院强化物价管控工作纪实

良好的品牌形象,离不开建立在诚信基础上的价格秩序作为支撑。作为一个带有公益属性的行业,医疗服务业所履行的守护生命的承诺,不仅仅体现在医院的技术水平上,还体现在服务患者的每一个细节当中。“物价”就是信誉的一个支点,考验着医院的信用行为和信用水平。

长期以来,东风总医院致力于诚信品牌建设,坚持“以病人为中心”,严格控制医疗价格,切实降低医疗费用,经过长期探索,建立了一套成熟、规范的物价运营管控体系,切实解决了群众“看病难、看病贵”问题,实现了经济效益和社会效益双丰收。医院先后荣获“湖北省价格诚信单位”、“十堰市公用企事业单位诚信单位”、“十堰市价格诚信单位”等荣誉称号。

由上到下,健全制度确保工作落实

医疗收费行为涵盖门诊、住院、药剂、医技、医保、物资采购、库房等各个部门,涉及医生、护士、记账员、划价收费员、库管员等各个方面,任何环节稍有差错,不仅患者的利益会受到损失,医院的形象也会受到影响。

长期以来,医院高度重视物价管理工作,专门成立了由院长任组长的物价领导小组,下设物价科对物价工作进行考核指导。各临床、医技、职能科室主任为直接责任人,设有兼职物价员。医院形成了领导层、职能管理层、物价员三级管理体系,分工明确,各司其职,责任到人。为保证物价工作规范有序,医院着力建立了一套科学长效机制,确保责任落实到位,各项工作跟进到位。让每一位前来就医的患者明明白白消费,使物价管理工作更加规范、科学、实用。

医院还严格遵守执行各级物价部门文件精神,并根据实际、量体裁衣,先后制定出台《东风公司总医院物价(收费)管理制度》、《东风公司总医院药品管理制度》等相关文件,确保物价工作管理规范有序执行。

东风总医院从上到下贯彻落实物价工作,专门制订了一系列的培训体系,让物价管理入脑入心。医院长期坚持开展培训制度,通过组织物价员集中学习、科室晨会、院周例会、质量例会、护士长例会、新员工岗前培训等多种方式,对每一条物价收费项目进行详细讲解,要求个个牢记、人人过关,确保物价服务“零差错”。培训制度的落实,极大提高了医护人员物价管理意识,激发了大家执行物价政策的积极性和主动性,自觉、自愿地追求并维护医院诚信品牌。

由内及外,迎难而上接受广泛监督

作为十堰地区首家三级甲等医院,医院物价管理水平始终走在同行前列,不仅仅将物价管理停留在思想、制度上,更是通过建立内外联动、医患互通的三重监督管理,深入平时的医疗卫生工作中,有效保障了物价管理工作的规范运行,并成为医院内涵管



东风总医院住院大楼效果图。

理的一大特色。

由医务部、药剂部、医保办、物价科、临床资深质量医师组成的质控小组,定期深入临床科室进行运行环节质控,及时征求解决医患双方意见,将共性问题进行全院通报,个别问题下达整改通知书,一旦发现收费违规现象,现场整改,并进行全院通报考核。同时,医院将新的物价收费信息及时传达给各执行部门和人员,极大提高了医疗收费行为的合法性和规范性。

此外,东风公司医保部门还专门对出院病人的费用规范性进行检查(每月抽查10%的出院病历)。商保公司对每份商保病历进行核查,核查结果与付费挂钩,违规费用将直接拒付。面对拒付压力,院科两级积极应对,不断加强患者医疗过程管理,最大限度降低拒付费用发生。医院每周两次组织兼职物价员下科室,对合理用药、合理施治、合理收费进行检查;对医保患者单支药品价格在50元以上、农合患者单支药品价格在30元以上的药品,必须签署特殊检查特殊治疗知情同意书;对高值耗材的使用需获得患者签字同意后方可使用;对500元以上的贵重耗材使用流向,由医院采购、物价、库房进行监控。

医院高举“诚信旗帜”,结合卫生系统行风评议、消费者协会定期反馈、医院管理年评审、物价专项检查等活动,主动接受社会各界对医院物价工作的监督指导。医院专门设有消费者投诉机构,由专人负责接待处理投诉,并建立投诉台账,及时调查、处理、反馈,化解各类矛盾,进一步融洽了医患关系。

从内到外的约束机制,促进了物价管理

水平的提升,促进了患者满意度大幅提高,东风总医院成为十堰市医疗行业中10年来唯一一家“零”投诉单位,多次受到十堰市物价局和卫生局的好评。

由表及里,精细管理奏响惠民强音

诚信在言行,管理是根本。医院大胆创新管理手段,将现代化的管理模式融入到工作实践中去,取得了显著效果,并与十堰市民共同分享。

为了让患者明白消费、放心消费、满意消费,医院早在1999年就进行了多种形式的价格公示,增强收费价格的透明度。患者随时可以查询各种费用及药品价格明细,医院还在门诊及住院部醒目位置安装3台电子触摸屏,公布全部医疗服务项目及药品价格;对常用收费项目、价格标准近6000项在各住院病区上墙张榜公示,并附有投诉方式和流程;各病区也没有医疗收费咨询台,公布物价咨询电话,方便患者随时咨询。

2001年4月,东风总医院就启用计算机网络系统,全面实施电算化管理,为物价收费管理水平提供了一个安全可靠的平台。充分利用网络加密管理与控制技术,将万余条收费项目、价格、一次性卫生材料、药品、床位收费价格等输入计算机,各收费点无权调整收费项目及价格,无人作为干扰因素,杜绝人为自立和提高收费标准的现象发生。

近年来实施的“一日清单”制,更是让每位住院病人享受到诚信延伸出的优质服务。医院每天将住院患者昨日发生的费用明细列出“一日清单”,及时发放到患者手中,请患者签字确认;出院前打印一份住院汇总账单,由患者对全部住院费用进行审核,确认准确无误后再进行结账。此项制度实施以来,患者安安心心治疗,明明白白消费,因医疗收费原因产生的纠纷大幅降低,医院满意度大幅提升。

作为企业医院,医院充分利用东风公司国际化的先进管理手段,进一步增强对运营成本的管控,收支结余空间有了很大的提升。循环结草,感恩报德。医院多年来感谢社会各界的支持和关心,最终实施了优惠政策、扶贫捐赠、惠民病房等系列措施来反哺社会。医院免除门诊挂号费、诊查费;对贫困病人的住院费用,按其医疗费用的20%实行优惠和减免;为贫困农民住院患者提供住院就餐和交通补助等。此外,医院长期坚持推行临床路径管理,目前已推出临床路径病种61个,涵盖60%的常见病、多发病;长期坚持单病种限价,如小儿疝费用包干1600元,新农合患者先心病个人自付2300元等。一系列实实在在的惠民举措,切实解决了百姓“看病难、看病贵”问题,受到社会各级的高度认可,提升了医院品牌影响力。

弃燕雀之小志,慕鸿鹄之高远。诚信既是医院自身发展的强烈诉求,更是社会各界对医疗机构的时代要求。有了阳光价格和透明服务的东风总医院以价格诚信和服务诚信为依托,历年满意度达到99%。医院将倍加珍惜广大群众的由衷信赖,继续把物价工作作为医院头等大事抓紧落实,让“诚信东风”品牌在荆楚大地熠熠生辉。

通讯员 郭绍朋 见习记者 任紫薇



2005年度价格诚信单位。



捧起“2012年度十堰市公用企事业单位诚信单位”匾牌。



医院远景规划