

# 不忘初心佑健康

## ——株洲市中心医院持续改善医疗服务纪实

文/刘琼 宋玺  
供图/株洲市中心医院

“凡大医治病,必先安神定志,无欲无求,先发大慈惻隐之心,誓愿普求含灵之苦……”这是唐代医学家孙思邈在《备急千金要方》第一卷《大医精诚》篇对“大医”的界定。这是后世行医者的医德遵循,也是株洲市中心医院医护人员孜孜以求的从医境界。破除“以药养医”,让患者“看得起”病;加强行风建设,让患者“安心”看病;提升医疗质量,让患者“看得好”病;改善医疗服务,让患者“舒心”看病……近年来,株洲市中心医院勇于创新、不忘初心,书写了护佑百姓健康的壮丽诗篇。



2021年医药购销领域和医疗服务中不正之风专项整治行动动员大会

市中心医院召开2021年医药购销领域和医疗服务中不正之风专项整治行动动员大会。

### 1. 破除“以药养医”让患者“看得起”病

在医院就诊,病人最担心的是弄不清医院的药比外面药店的药贵多少。如今,在株洲市中心医院,市民这样的担心越来越少。

“在这里买药,价格一清二楚,有的比在药店买还便宜。”6月21日,在株洲市中心医院,65岁的刘师傅一边核对自家的账单,一边连连称赞。

刘师傅患有肝炎,需长期服用药物“恩替卡韦”。

“过去,每月药费要两三千,现在每月只要几十。”刘师傅高兴地说。

事实上,刘师傅只是株洲市中心医院破除“以药养医”藩篱的受益者之一。

“看病贵”是医改中最难啃的“硬骨头”。为了突围这一“深水区”,近年来,株洲市中心医院狠下工夫,打出一套漂亮的组合拳。

2014年,该院在全市率先实施取消药品加成政策。针对药品中间环节过多、药价过高的问题,采取药品统一采购、集中配送,并实行药品采购“两票制”,有效遏制了药品价格虚高现象,其药品采购成本下降20%以上。

在取消“以药补医”上先行一步后,株洲市中心医院又乘胜追击,实行全面预算管理,细化分解全年预算

指标;设立运管办,发挥作战参谋作用,加强运营指导;使绩效分配向临床一线、关键岗位、贡献突出岗位倾斜。

该院还推动耗材信息化和智能化管理,研发了具有独立知识产权的智能物资管理系统,以手术类科室为突破口,通过资源调配和绩效杠杆,引导病种结构调整,提高手术患者、危重症患者占比;以手术效率为切入点,通过大力发展日间手术和微创手术、推广ERAS以及手术环节管理、手术绩效管理,引导提高医疗效率。

值得一提的是,该院坚持刀刃向内。结合市纪委监委驻市卫健委纪检监察组列出的41个廉政风险点,深入开展药品、设备、耗材采购等方面的风险点监督检查工作;组织全院340名中层干部如实上报个人重大事项,强化对干部“八小时之外”的监督;加强事前审计、事后审计,做到审计前移;实行第三方供应商黑名单制,一经查出,立即拉黑,停止投标。

多措并举解决群众“看病贵”问题,让群众的就医负担进一步降低。数据显示,去年,株洲市中心医院的人均住院费用比同期下降12.03%。

“医生是个神圣的职业,一名合格的医生,除了要有高超的医疗技术,还要有崇高的医德风范。而作为一家公立医院,我们更应该将良好的医德医风当作医院的“金字招牌。”株洲市中心医院党委书记张志勇说。

“真是让人感动,谭医生生动诠释了什么是医者仁心。”提及自己前段时间遇见的一件暖心事,市民王师傅有些激动。

原来,前段时间,王师傅的母亲因横结肠病变需要进行手术。手术前,为了让老人安心,他偷偷地给主刀的普外二科医生谭祥云塞了1000元红包。

让王师傅没想到的是,手术后,谭祥云悄悄把这1000元钱存入他母亲的住院账户冲抵诊疗费。直到他办理出院结算时,才知道谭祥云医生用这种方式将红包退给了他们。

“作为一名医生,我们对患者都会一视同仁,不会因为没给红包就会例外。”面对患者的感谢,谭祥云如是说。

其实,在株洲市中心医院,医生拒收红包的故事早已屡见不鲜。

“一般来说,患者、家属送红包主要发生在手术前,或者刚送来抢救的时候,大多数是图心安。”株洲市中心医院医德医风办工作人员介绍,该院医生退红包的方式主要有两种,要么是交护士长退还病人,要么是存到住院账户冲抵住院费。

数据显示,2016年至2020年,株洲市中心医院医德医风办共收到各科室上交报廉洁行医、好人好事总计2843件(次)。其中,退红包1270人次,收锦旗692面,感谢信595封。



市中心医院开设的“一站式服务中心”。

地患者检查。在炎陵县人民医院,市中心医院副院长唐才喜为当地患者检查。

市中心医院专家在为患者做手术。

在查房。市中心医院日间手术中心的医生在查房。

质护理服务。市中心医院护士在为患者提供优质服务。

### 3. 提升医疗质量让患者“看得好”病

4月29日,株洲市卫健委公布了市级临床重点专科的评审结果,株洲市中心医院重症医学科、麻醉科、风湿免疫科、代谢内分泌科等14个专业获评“株洲市级临床重点专科”,占此次株洲市级临床重点专科总数的一半以上。

株洲市中心医院为何能在学科建设上脱颖而出?这与该院持续坚持学科为先,不断提升医疗质量的理念密不可分。

为了加强内涵建设,提升医疗技术水平,该院开启“两步走”战略。

第一步就是向外借力。2015年,株洲市中心医院挂牌成为湖南省市州级医院唯一一家湘雅医学院附属医院,通过湘雅名医“传帮带”,不断提升诊疗水平;远赴北上广,与北京阜外医院、上海东方肝胆医院、上海华山医院等展开深度合作,建立常态化互动交流机制;相继与吴孟超、李兆申、周宏灏等院士团队“牵手”,设立合作平台……

得益于技术实力的提升,株洲市中心医院、肝胆胰中心、血管病中心、血液病中心等相继落户株洲市中心医院。目前,该院有消化内科、血液科2个国家级临床重点专科,省级重点专科5个,市级临床重点专科4个,湖南省疾病临床医疗示范基地3个。

第二步就是向内发力。2020年12月5日,株洲市中心医院疑难罕见病诊疗中心挂牌成立,这是我市首个罕见病诊疗中心。同月12日,株洲市中心医院骨科中心成立,该中心将是一个集医教研、医工结合为一体的功能复合体。

建设科培楼,单设科研办,成立科研攻坚小组,出台《株洲市中心医院科研经费管理办法》,修订《株洲市中心医院科研奖励的规

定》……一系列科技兴院举措相继落地,该院科研人员的工作热情空前高涨。

2020年9月底,国家自然科学基金委员会发布2020年度国家自然科学基金申报项目立项结果,该院心内科两位博士主持的2个项目获得立项资助。这是株洲市卫生系统首次实现国家自然科学基金立项“零”的突破。

患者的平安才是医院的平安。医疗安全质量也是株洲市中心医院常抓不懈的重中之重。

该院通过统筹规划医疗质量管理的顶层设计,精细化、创新化医疗质量管理的关键环节,加强重点领域、重点部门、重点环节的患者安全管理。加大对患者身份识别、用药安全、手术安全核查、医院感染预防与控制、危急值报告、医疗器械安全使用、院内意外伤害防范、信息系统安全等重点工作的管理力度,不断创新使用质量管理工具,构建“政府主导、社会协同、公众参与”的患者安全工作格局。

今年4月17日,全国VTE防治能力建设第五批评审结果出炉,株洲市中心医院荣获全国肺栓塞和深静脉血栓形成防治能力建设项目优秀单位称号,成为全省唯一一家获此殊荣的医院。

随着这些举措的落地、落实,株洲市中心医院的医疗质量实现了提升,也赢得了更多患者。数据显示,目前,该院的市外转诊率由6年前的30%持续下降到2%。

让人感到欣喜的是,今年3月,国家卫健委公布了2019年度2413家国家三级公立医院绩效考核国家监测指标考核结果,株洲市中心医院顺利晋级为国家A级第一梯队序列。

### 4. 改善医疗服务让患者“舒心”看病

“我在家用手机就完成了挂号,不用排队,真方便。”6月19日,在株洲市中心医院门诊大厅的自助服务机前,28岁的张丽花了十几秒就轻松拿到了产科的专家号。

张丽家住涪陵区,已怀孕3个月,需要定期产检。一个月前,她关注了株洲市中心医院微信服务公众号,如今,足不出户她就能预约到心仪的专家。

株洲市中心医院改善医疗服务的新举措远不止这些。

2016年,该院在原有电话预约、诊间预约的基础上,拓展医院微信平台、银医通等渠道,在全市卫生医疗行业率先开展自助预约服务;2017年,该院打造全市首个日间手术中心,创造24小时手术服务圈;2018年7月,该院推出急诊缴费系统,将原有打印发票的方式改为打印热敏凭条方式,患者只需一秒钟时间打印一张热敏凭条便可就诊,极大地缩短了等候时间;2019年9月,率先在全市卫生医疗行业成立首个“一站式”服务中心,门诊部、医务科等10余个科室进驻中心,提供挂号指导、门诊疾病证明、工伤证明等30余种便民服务;2020年10月,该院首批

16个科室正式开设“晚间门诊”,推出“弹性特约门诊”,极大地方便了群众就诊……

“我院坚持以病人为中心,通过优化门诊流程、整合门诊资源,让信息数据多跑腿,让患者及家属少跑腿,让市民享受到更加便捷舒适的医疗服务模式。”蔡安烈介绍,截至目前,该院“一站式”服务中心共服务近120万人次。

除了在院内改进医疗服务,该院还将服务的触角延伸到基层。

2018年,该院在全市范围内牵头成立“护联体”,上门为慢病患者提供服务;去年8月,与株洲汇加肿瘤医院签订医联体协议,逐步实现资源共享,床位共享,推进肿瘤专科建设。同年12月,与炎陵县人民政府签订第二轮医疗服务协议,与醴陵市中医院构建骨科联盟。

今年2月,国家卫健委办公厅通报表扬2018—2020年改善医疗服务先进典型,株洲市中心医院被评为改善医疗服务先进典型医院、护理部被评为先进典型科室、院长蔡安烈被评为先进典型个人。

谁持彩练当空舞,湘江之畔舞辉煌。未来,这里还有更多可能。