

在期望中励志 在现实中前行

——周口市中心医院新闻发言人就医疗服务答记者问

本报记者 刘杰 通讯员 东晓杰 王予 陈栋

记者:首先向贵院表示祝贺!另外,也想请您结合医院近年来的发展与提高谈谈对这个结果的看法。

市中心医院新闻发言人 (以下简称发言人):获得这样的排名,按说应当高兴才对,但我们却从问卷调查不十分高的比例中看到了不足,看到了差距。这次投票的结果提示我们,在社会各界心目中,我们的服务质量,我们的医疗技术水平,我们的服务态度距老百姓的期望还有很大距离,还必须提高、必须改进,还需要更加发奋,更加努力。

无需讳言,在周口,作为我市惟一的一所三级甲等综合医院,我院个别科室、个别人总是以老大自居,具体表现就是“门难进、脸难看、话难听”,病人在就诊中常常遭遇“生、硬、冷”。虽然我们在服务环节上下了很大功夫,开展了“惠民品牌医院”创建活动,也取得了一定的实效,但还是不尽理想,不尽如意。

记者:您的回答让我看到了一个领跑者的谦虚和沉稳,面对成绩,贵院非但没有骄傲,而且愈发清醒。那么请问,下一步,你们在提高医疗技术水平方面还有什么打算?

发言人:周口虽然是一个经济欠发达地区,但乡、县、市三级医疗体系较为健全。按照新医改“小病不出村、大病不出县、疑难危重患者不出市”的要求,我院作为一所三级甲等综合医院,主要承担疑难、危重患者的救治任务。为了尽快地把我院打造成名符其实的区域性医疗中心,我们在最近加大了专科专病建设的力度,要求全院所有副高以上以及研究生学历的中级职称人员,都要根据自己的优势和特长,选定某一疾病进行专项研究,专题攻关,争取在短期内,在专病专科的建设上,有所作为,有所突破。希冀以此提升我们的技术水平,造就一大批专业技术人才,培养各个学科精英,满足我市及豫东南地区老百姓的不同就医需求。

在此,我们想给全市患者一个提醒、一个忠告,希望患者在选择就医时,要根据自身的病情,小病到村、到乡医治,遇到县、乡、村不能解决的疾病,再到周口市中心医院救治。只有这样,才能有效地利用宝贵的医疗资源,降低医疗费用,减轻医疗负担。

前不久,市委宣传部、市工商局、市消协对全市医疗服务行业进行了问卷调查,结果显示:市中心医院无论是医疗服务质量,还是医疗技术水平、服务态度均排名第一,满意率分别达到了76.17%、88.53%和79.66%。面对如此骄人的成绩,周口市中心医院全体医护人员没有骄傲,仍然努力创造着“更好”。为此,本报记者采访了市中心医院新闻发言人。

记者:一直以来,周口人都对市中心医院抱有很高的期望值,期望你们在服务中能够做到“视病人如亲人,如兄弟姐妹”,但实际感受和内心期望仍有距离,这是为什么?

发言人:在医疗服务过程中,人们常说要视病人如亲人,视病人为自己的兄弟姐妹,但实事求是地讲,目前我院还未达到这个层次,还未上升到这个境界。因为我们在治疗护理病人时,每天听到都是痛苦的呻吟,每天面对的都是一张张愁容,甚至面对死亡。大家可以设想一下,一个正常的人在这种情况下,在这个环境中,如果把救治对象当成他的至亲,他们怎么会有好的心情?怎么忍心将针扎在“亲人”的皮肤中,怎么忍心在他“亲人”的身上动刀划口子?当他的“亲人”生命垂危时,他怎么会吃得下饭,怎么会全身心地去工作?所以“视病人如亲人”,“视病人如兄弟姐妹”只能是一种理念,是一种追求,是一种愿望,实际工作很难做到。我们能做到的是,视病人为一个特殊的群体,视病人为帮助的对象。在为病人服务时,我们会尽全力在力所能及的条件下,为他们提供方便、快捷、质优、价廉的服务,最大限度满足他们的合理需求,最大可能减轻他们的痛苦,并随时给予他们人文关怀、临终关怀,不失时机地对他们进行心理护理,提高病人战胜疾病的勇气,让他们感受到医务人员的关怀与温暖,感受到人间的真情。

记者:据我了解,市中心医院无论硬件还是软件,目前在我市医疗机构中都居于老大地位,所以人们对贵院的高期望值不仅体现在医疗水平方面,还有服务和病房管理方面,甚至包括就餐

和住院。那么,医院在就餐、住院以及病房管理等方面,能不能顺应患者和家属的意愿?

发言人:医院虽然也属于服务行业的范畴,但他的主业是救死扶伤,主要承担各种疾病的诊断和治疗任务。尤其像我们这一级医疗机构,主要精力是解决疾病诊治中的疑难杂症。为病人提供餐饮,改善就诊环境和住院条件,尽管也是我们的份内之事,也需要我们认真对待,有效解决,但重中之重的事情,还是疾病的诊断与治疗。由于“角度”不同、“考虑”不同,就造成了医院与患者之间的思维“错位”。病人认为,住进了医院,医院除了要为他们提供满意的医疗服务之外,还应当让他们住得舒服、吃得可口,而且还会用不同规模、不同层次、不同口味、不同特色的大小饭店来类比医院饭菜,把多家饭店的口味、花样、品种、质量集于一身,用“合成”的标准对医院的饭菜进行比较。显然,这样的期望,目前我们医院做到还有些困难。从这个角度讲,我们的工作还有不足,还有缺陷。这就需要我们在今后的服务中,想方设法、千方百计地根据病人的需要,改善我们的就诊环境和条件,扩大规模,增加高档房间和提高我们的餐饮水平和质量,尽最大可能满足不同类别、不同层次、不同人群的服务需求。

记者:现在看来,医院和患者,和社会确实需要沟通。患者需要医院提供优质的医疗服务,而医院也期望得到社会各界的理解。那么,除此之外,结合实际,医院还将采取那些措施进一步提高患者的满意度?

发言人:进入新的一年,为让我院的技术水平、服务质量再上台阶,更好地服务于社会、服务

于百姓,充分体现公立医院的公益性,有效地解决就医难、看病贵等问题,我们根据市情结合医院实际,又推出了如下新的服务举措,开出了做大做强医院专科专病发展的如下“良方”:

1.在加强专病专科建设方面,各科室选择、合并、细化专科,开展高、新、尖业务,3至5年内要有2至3个学科跻身省重点学科行列,10个以上临床科室要成为名符其实的市级重点学科和强势中心。实际上目前我院有很多科室对疾病的诊治已达到了省级同类医院的先进水平,比如:冠心病的血管介入治疗,周围血管微创介入治疗;心脏外科直视手术;糖尿病的综合性特色治疗;关节置换术、关节镜手术;唇腭裂的修复治疗;中耳成形术、气管异物的微创取出术;各种肿瘤的靶向治疗等。还有很多技术在市级医疗机构居领先水平。比如:有创无创呼吸机的序贯治疗;小儿脑瘫的康复治疗;白血病的特色治疗;宫腔镜、腹腔镜及经阴道微创手术;疼痛患者的特色治疗等等。为了百尺竿头,更进一步,用专科专病带动医院快速发展,我们又成立了直肠肛门病科,着重开展直肠、肛门疾病的专科手术治疗;成立了心内三科,重点开展冠脉介入治疗;成立了乳腺病、甲状腺病科,专科收治此类病人;成立了美容整形科,着重开展畸形矫正、假体置入、乳房再造、烧伤治疗。相信这些专科的专病专治,能给我市及周边地区的此类患者带来福音。

2.扎实推进“优质护理服务模式病房”建设,争创“优质护理服务试点医院”。

3.对医保、新农合病人实行“一站式”服务,除了县、乡医保部门必须自办的手续外,病人来院

后,医院医保办人员将为他们办好一切院内手续,不让病人为办理手续劳神费力。

4.医院住院检查实行预约制度,患者按照预约时间随到随查,减少患者等候时间。急诊病人由主管医师陪同检查。

5.门诊实行电话和网上预约挂号,方便门诊病人挂号就诊。

6.门诊大厅分诊处配备高年资主管护士,针对病人主诉进行专科分诊,便于病人择医。开设午间便民服务,利用午休时间给待诊患者及家人免费提供测血压及健康咨询服务。

7.配合我院健康服务部,对来我院进行健康体检的散发人群提供健康套餐服务,方便体检人群。

在此,我还想谈谈医疗收费问题。医院是一个事业单位,各种成本和支出消耗很大,难以做到免费医疗,能够做到的是按照国家物价局规定的标准进行收费。同时,也会采取种种举措,杜绝乱收费、乱开药、乱检查等不良现象,也会在诊疗过程中,想法设法,千方百计减轻病人的就医负担,按照相关规定和规范,合理用药、合理检查、合理收费,保证不让病人花冤枉钱,增加患者的额外经济负担。假如病人在治疗中感觉医务人员没有合理用药、合理检查、合理收费,请及时反映或举报,医院将按照相关规定对相关人员进行处罚,按规定对举报人进行奖励。

最后,还想强调的是:我们医院是公立医院,公立医院就是人民的医院,人民的医院就要为人民,无论做什么都会从人民的利益出发,从社会的角度考虑,想人民所想,急人民所急。人民的需要就是我们的期望,人民的满意就是我们的追求。为了这种期望和追求,我们需要社会的理解、支持、激励与鞭策。希望有更多的朋友加入到关注、关心医院建设发展的志愿者队伍中来,用你们的真心与真诚,对医院的服务质量、技术水平、服务态度的扬帆远航建言献策,加油鼓劲。我们定会以虚心的态度、务实的作风,汲取你们善言中的每一份真爱,每一种营养。用我们的付出,奉献对健康的忠诚,用我们的努力,奉献对生命的挚爱,以求在社会各界的期望中励志,在医院蒸蒸日上现实中前行。



在网时间越长 积分奖励越多

每月最高奖消费积分的 50%

您使用全球通的每一刻都弥足珍贵,我们将加倍回馈于您!

网龄优惠计划将根据您的在网时长,为您回馈更多积分。

此外,您还能尊享积分回馈更多体验:积分商城为您准备数千种礼品邀您兑换;联盟商家为您的消费带来超多惊喜。

网龄优惠计划

按照下列标准,每月自动为您赠送网龄积分!

在网时长	获赠积分
0 ~ 12 个月	每月获得在网时间积分 0 分
13 ~ 24 个月	每月获得当月消费积分的 10%
25 ~ 36 个月	每月获得当月消费积分的 20%
37 ~ 48 个月	每月获得当月消费积分的 30%
49 ~ 60 个月	每月获得当月消费积分的 40%
61 个月以上	每月获得当月消费积分的 50%

全球通积分动感地带M值兑礼品

全球通、动感地带登陆www.ha.chinamobile.com河南移动网站“积分兑换”首页,使用积分、M值实现礼品兑换,享受礼品免费寄送服务。

礼品种类: 节日礼品 新奇特类 时尚数码类 小型家电类 户外运动类 皮具箱包类 厨房用具类 特价礼品类等

客服热线: 10086 www.ha.chinamobile.com

中国移动通信集团河南有限公司周口分公司

遗失声明

●太康县建筑公司资质证书副本丢失,证号:A2012041272401—4/1,安全生产许可证副本丢失,证号:(豫)JZ安许证字[2005]160071—01,声明作废。

2010年3月23日

●周口市川汇区七一路东段吴振海的周房字第0017142号房屋所有权证不慎丢失,声明作废。

2010年3月23日

●太康县城关镇康建加油站成品油零售经营批准证书副本丢失,证号:412701063,声明作废。

2010年3月23日

●周口市环宇广告传媒有限公司在中国银行周口分行营业部开立的账

户开户许可证丢失,核准号:J5080000243801,声明作废。

2010年3月23日

●张磊不慎将机动车销售统一发票(票号:00971360)及机动车合格证(证号:WCT05A700082471)丢失,发动机号:1610C059565,车架号:LWRMXNF6AAC11501,声明作废。

2010年3月23日

●范立新不慎将豫PFC128,福田BJ6486B1DBA—4车辆购置税完证丢失,证号:7410868508,声明作废。挂失人:范立新

2010年3月23日

●沈丘县永泰交通运输有限公司遗失车辆购置税完证2本,凭证号:8410653619,车型: CXQ9402TDP,车牌号:豫PK428;挂车凭证号:

8410712223,车型: YCH9390TDP,车牌号:豫P7694,声明作废。挂失人:赵春雷

2010年3月23日

●周口汇鑫集装箱货运有限公司遗失车辆购置税完税证2本,凭证号:7411129219,车型:解放CA4137K2R5,车牌号:豫PC6516;挂车凭证号:7411129220,车型: ZCZ9353TJZ,车牌号:豫PP592,声明作废。挂失人:崔妍

2010年3月23日

●周口市富华汽车运输有限公司遗失车辆购置税完税证2本,凭证号:4410390616,车型:解放CA4143P11K2A30;挂车凭证号:4410391923,车型: 讯力LZQ9260TJZ,声明作废。挂失人:曹新团

2010年3月23日

准确定位 突出特色 推进中医事业再上新台阶 ——全市中医暨中医药服务体系建设现场会召开

本报讯 (记者 刘艳霞 通讯员 杨鸽君)为总结2009年中医工作,明确今后一个时期我市中医药事业发展思路,近日,全市中医暨中医药服务体系建设现场会在郸城召开。各县市区主管局长、中医股长和中医院负责人参加了会议。

近年来,郸城县以科学发展观为统领,以中医药服务体系建设为载体,以实施“三名三进”工

程和项目建设为总抓手,以示范中医科和中医标准化卫生所建设为切入点,建立健全县乡村三级中医药服务网络,使中医简、便、验、廉的特色优势作用得到了较好的发挥,使人民群众看病难、看病贵的问题得到了有效缓解。上午8点,参会人员到郸城县领导的陪同下参观了城郊乡卫生院和杨庄行政村、杨楼行政村标准化村卫生室,目睹了郸城

县在中医药服务体系建设上取得的成效。

会议提出,中医是卫生工作的重要组成部分,是中华民族瑰宝,“简、便、验、廉”和辨证施治的中医特色深受人民群众乃至国际人士的青睐,要把中医事业发展好,把中华国粹保护好、传承好,在深化医改中体现好。2010年是实施“十一五”规划的最后一年,也是谋划“十二五”规



周口市眼科医院

准分子激光治疗近视

设备、技术升级 疗效更佳

地址:市八一南路 电话:0394—8393967

社址:河南省周口市周口大道 摄影采访中心:8599589

要闻编辑部:8266698 网络中心:8232599

要闻采访部:8599586 邮政编码:466000

综合新闻编辑部:8221558 定价:0.80元

综合新闻采访部:8233306 广告许可证:豫周工商广字第0002号

社会新闻编辑部:8599579 社会新闻采访部:8202345

周口日报社印刷中心:8223587