



“三箭齐发” 拉动业务跨越式发展

<http://www.firstlight.cn> 2010-04-23

浙江省温岭市中医医院实施“错位发展，上挂下联，提升服务”三箭齐发的经营策略。近几年来医疗业务连年猛增，2009年该院门诊达50.6万人次，出院人次1.55万，比上一年分别又增5.3%、24.1%，实现年业务收入创新高，达2.1亿元。

扬长避短错位发展

医院以打造浙江省中医名院为目标，确立“大专科、小综合”的发展目标。该院针灸推拿科已被列为国家级中医重点专科建设项目，针灸推拿及拔火罐、刮痧、理疗、小针刀、中药熏蒸等疗法别具一格，设50张床位，几乎天天爆满，慕名就医者来自周边10余个县(市)。医院中西医结合胸外科被列为省级重点专科，妇科、消化内科和肛肠科被列为市级重点专科。该院神经内科、骨科、皮肤科、耳鼻咽喉科等，运用中西医结合治疗都具有一定特色。

医院将这些中医专科专病共20余个门诊科室和中药房、中药颗粒调剂室等汇聚在同一楼层，建成“中医一条街”，这就更加彰显中医药服务的特色和优势。此外，增设“中医治未病”项目：每年“冬令滋补膏方节”，开展“冬病夏治”。医院体检中心中医专家从中医阴阳平衡角度进行体检，为亚健康人群提供养生保健指导；2009年，该中心体检人数达2.8万，超过了当地综合性医院的体检数。

上挂下联开拓经营

温岭市中医医院坚持实施“上挂下联”经营策略。据介绍，所谓“上挂”，就是主动接轨沪杭等大医院的品牌医术，促使提升该院的服务能级，使温岭百姓在家门口就可享受到大城市一流医院的技术服务。该院与上海、杭州、南京等地13家大医院建立了临床协作关系，共外聘20余位专家定期前来坐诊并进行业务培训和指导。中医院还与上海市一院建立紧密的“双向转诊”协作；该院与南京市中医院及浙一医院肛肠科开展技术合作，医院肛肠科年门诊、住院量跃居温岭市区内领先。

所谓“下联”，就是推广“城乡联动”和“医企联姻”的医疗服务模式，旨在培植和拓展医疗服务市场。医院启动了“城乡医疗机构结对子”工程，该院目前已与全市所有乡镇(街道)卫生院及部分村级卫生机构建立了结对关系，初步建立起覆盖城乡的双向转诊合作网络。医院建立双向转诊“绿色通道”，院内门诊大厅专设双向转诊服务台，患者持乡镇(街道)卫生院医生开具的各项检查单，在该服务台付费后即可去医技科室检查。

为了高效有序地开展医疗“下联”服务，实行医院领导成员分片联系负责制。该院还特设“对外发展科”，由专人负责抓好“城乡联动”医疗服务具体工作。此外，医院各科共94名高年资医师与乡镇(社区)联村责任医生结对；医院把院内医学专家、各科主任通讯录发至全市农村卫生机构，便于彼此联系，更好落实“下联”服务。

同时，温岭市中医医院对结对的农村卫生机构进行全面帮扶，负责解决这些机构的会诊和医疗难题，并对结对单位免费接收医务人员进修，开放继续教育平台，推广应用中医药适宜技术。“上挂下联”使中医院、卫生院和患者三方共赢。

人本服务落到实处

温岭市中医医院始终坚持医疗服务“一切始于患者之需求，止于患者之满足”，推出了人性化服务项目60余项，并推广“全程无缝隙”的感动式服务，要求从细微之处做起。例如，门诊各楼层及病区均设导医和陪诊服务；儿科门诊设立儿童游乐场所等。医院还严格规范合理检查、合理用药、合理收费等系列规章制度，促使该院的门诊、住院均费处于较低水平。医院并为革命老区群众和特困户、残疾人等弱势群体推出医疗费用“九免十减半”优惠。

该院住院病人大多来自农村，出院回家乘车难，为破解这一难题，医院病人的救护车已增至7辆，做到常年坚持护送出院病人，即使逢年过节期间也这样做。据统计，截至今年3月7年来，温岭市中医医院“出院病人免费送回家”累计出车已达36600余人次，行程共达61万余公里。

[存档文本](#)