

医者仁心

2018年中国医师节特刊

海南省眼科医院实现眼科大病不出岛,提升全省眼科医疗水平 谱写海南“光明事业”新篇章

■ 本报记者 符王润 通讯员 钟友廷

8月13日,在海南省眼科医院一楼挂号大厅内,人头攒动。这家医院才成立短短5年多的时间,日门诊量最初仅几十人,如今最高近900人,去年的手术量更是达到1万余台,在华南地区名列前茅。

2012年,海南省政府与中山大学签订医疗卫生合作框架协议,深化在医疗卫生领域的合作,组建的海南省眼科医院委托交付中山大学中山眼科中心运营管理,同年12月,海南省眼科医院正式开业。建院五年多来,海南省眼科医院按照高标准推动医院各方面建设,全力为海南人民提供高水平的眼科专科医疗服务,并真正实现了让海南群众看眼科大病不出岛的目标。

提前实现“眼科大病不出岛”

日门诊量的增长,体现了患者对海南省眼科医院的认可。在这背后,是医院从一开始就把服务患者为中心,按照三甲医院的标准推动医院建设的成果。

5年多来,海南省眼科医院对医院管理、医疗、护理、药事、后勤服务等各项工作进行了严格细致的管理,不断完善医疗、管理制度。目前,医院已经通过了三甲评审。

“要让患者信赖,就要树立好的口碑。”海南省眼科医院常务副院长钟兴武深知,为患者提供优质的服务,保障医疗质量,才能得到患者信任。而这,归根结底是要靠专科的建设和人才梯队的搭建。在建院初期,除了政府为医院购买了国际顶级的眼科诊疗设备外,医院也面向全球招聘人才,吸引国内外的优秀人才。为了能够吸引和留住人才,医院也尽最大的努力去为他们提供良好的科研和临床平台。

随着医院专科和学科建设逐渐完善,人



海南省眼科医院的医生在为患者实施手术。海南省眼科医院供图

才梯队逐步搭建,多项填补海南眼科空白的技术陆续开展。目前,海南省眼科医院已经建立起角膜眼表疾病、白内障、近视屈光、眼眶与眼肿瘤专科等九个亚专科,每个亚专科都拥有较强的实力。

“现在,无论是设备还是技术,我们医院基本上可以实施所有国际上最尖端的眼科手术。”钟兴武表示,如今,医院已经提前完成了省委、省政府提出的“眼科大病不出岛”的目标。除了本省的患者不再需要出岛看眼科疾病,一些外地的患者也慕名前来求医。

除了为患者提供优质的服务,海南省眼科医院还不断提升患者的就医体验。钟兴武介绍,医院从人文关怀出发,竭力为患者提供“细心、贴心、爱心”的服务,让患者体会到

浓浓的人文关怀:提供网络预约挂号、缴费,设置科普宣传栏、投诉意见箱,实行三级值班以及行政总值班24小时值班制,坚持对患者进行回访调查,加强医患双向沟通;不断完善各项诊疗流程,组建服务中心开展人性化导诊服务,全面提升患者的满意度。

努力提升全省眼科整体水平

身为海南眼科专科的龙头,海南省眼科医院也主动肩负起提升全省眼科整体水平的重任。

海南省眼科医疗联合体的构建,让海南省眼科医院与基层医院建立了紧密的帮扶关系,海南省眼科医院定期派出专家到各市县医联体成员单位坐诊、开展手术、查房、带教,提供技术帮扶。如今,海南省眼科医

疗联合体的成员单位已经发展到了8家,在海南东西南北中区域布局中实现全覆盖。

在海南省眼科医院的帮扶带动下,很多基层医院已经能够逐步独自开展一些之前无法开展的手术。“比如之前很多市县医院无法开展超声乳化白内障手术,我们就派医生过去开展培训,带着他们的医生做手术。现在昌江、文昌、五指山等市县的基层医院都可以开展这项手术了。”钟兴武表示,通过几年的帮扶,成效开始显现。

同时,作为海南省眼科质控部的依托单位,海南省眼科医院还负责整体把控全省眼科质量。对此,海南省眼科医院定期组织眼科质量检查、培训和考核工作,不断完善我省眼科专业质控网络,促进全省眼科诊疗标准得到统一,眼科质控工作得到进一步的规范。

除了从医疗技术角度提升全省眼科整体水平,海南省眼科医院还注重为全省眼科专科医生提供学术共享和交流的平台。“我们每年都会组织大型学术活动,邀请美国、加拿大、澳大利亚等国外知名客座教授现场讲授。同时常年定期开展省内和院内且面向全省眼科医务人员的学术讲座,使全省眼科专业人员与国内外同行间能互相学习交流。今年海南省眼科年会,邀请的国内外专家就有80多人,将围绕医疗技术和学术论文写作等方面开展交流。”钟兴武介绍,近几年,医院在学术科研方面收获颇丰——海南省眼科医院参与了我国眼科多个专家共识和行业指南的制定,并成为国家级的住院医生规范化培训基地,整体实力在华南地区排名第四;去年,人民卫生出版社还正式出版了海南省眼科医院主编的《实用近视眼学》。“除了申请省里的课题,我们也积极参与到国家课题的申请

中。同时,我们还参与国际交流,发表了五六十篇SCI的眼科学的论文。”

如今,海南省眼科医院正在积极筹备眼科学国家重点实验室海口中心的建设,重点对热带眼病开展相关研究。

为贫困群众送去光明

5年多来,海南省眼科医院还积极投身到公益事业中,为众多贫困群众送去光明。

为了把优质的眼科服务送到基层,在言爱基金的支持下,海南省眼科医院在建院伊始便组建了由医院医护人员组成的防盲义诊治疗队。现今,这支防盲义诊治疗队的足迹已覆盖全省,惠及群众8万余人。

在政府的许多重要工作中,海南省眼科医院也作出了积极的贡献。在海南省政府于2016年和2017年开展的“海南柬埔寨光明行”活动中,海南省眼科医院派出专家组作为活动的主力,出色完成了省政府交办的各项任务。

作为国家“百万贫困白内障患者复明工程”的手术定点和省级项目指导单位,海南省眼科医院承担着我省为贫困白内障患者免费实施手术的任务,至今已完成近2500台免费白内障手术。在“视觉第一中国行动”第三期根治沙眼项目中,海南省眼科医院筛查了180万人,并于2016年成为全国六家获国家卫生计生委表扬的单位之一。

为了更好地开展扶贫工作,医院成为“光明扶贫工程”海南省的唯一定点救治单位,针对建档立卡贫困户实施全免白内障手术;积极开展“健康扶贫”项目;院内还成立了“精准扶贫白内障项目基金”,实现对全省贫困病患者免费(减免)救治全覆盖。

(本报海口8月19日讯)

医者仁心

2018年中国医师节特刊

海南拜博口腔医院: 国际化高端口腔医疗服务的“代言人”

■ 通讯员 卢倩琪



海南拜博口腔医院

从“一辈子没有看过牙医”到如今口腔卫生已经成为人们日常医疗需求,国人对口腔健康的重视,在一定程度上反映出社会经济水平的发展。

我国目前正在积极推进“健康中国”建设,在“健康中国2030”和“十三五”卫生与健康规划里,也已将口腔检查纳入到健康体检的范围,老百姓口腔健康的保健、预防、治疗,已经成为影响整体健康水平的一个重要指标。而海南正在着力于打造健康产业金字招牌,口腔医疗服务水平是其中不可或缺的重要组成部分。

在海南,有这样一家口腔医院,它因为卓越的品质和技术,已经成为全岛高端国际化的口腔医疗服务的“代言人”,它的名字叫——海南拜博口腔医院。

这家专注口腔医疗25年、在全国50多个主要城市设有200余家口腔医疗连锁机构,早在2012年便走进海南,在海南抢到高端口腔医疗服务先机,并逐步实现了患者口腔治疗不出岛的目标。

提升群众口腔就医质量

专家资源,是高端口腔医疗发展的根本保障。

对口腔医疗人才并不充足的海南市场,6年前,拜博带来了集团内优质医疗资源在全国范围内任意调配流动到海南服务的模式。

“海南拜博口腔医院填补了海南省高端口腔医疗的空白,满足了高端患者口腔疾病的求医需求。”海南拜博口腔医院院长羊强说到。

同时,为了提升国际旅游医疗能力,将

“安全是一切治疗的基石”

医院感染已经成为现代医学的重要研究课题,口腔治疗医疗器械消毒管理不到位,容易发生交叉感染,对口腔科诊疗工作实施严格标准化预防管理,控制医院感染,提高医疗安全,具有着极为重要的意义。

海南拜博口腔医院每一次治疗都是按照国际化标准操作流程进行器械消毒。例如,在种植牙手术前要求患者采血做血糖、凝血四项和输血四项等检查,保证就诊者在良好安全的前提下就诊。在遇到有传染病携带者,涉及到无法使用一次性的器械,会专门贴上红色标贴,在治疗后严格把控器械消毒过程,采用循环双消毒模式,在院内检

测消毒后,将器械送到专业消毒机构进行检测消毒,检测合格后才能循环使用。

拜博口腔在管理中一直保持对医务人员进行定期的专业技能培训,要求充分掌握口腔诊疗器械消毒的知识以及个人防护的有效措施,对口腔诊疗器械和环境的消毒工作保持足够的重视。

“院感管理知识推行的过程其实是一个改变个人行为习惯的过程。不能等到发现了再去补救,提前干预,防重于治,医院将每个细节考虑在内,这是对质量的管控,也是对就诊者义不容辞的责任。”羊强在采访中表示,海南拜博的接诊人次不断创新高,更源于越来越多的患者对拜博口腔高标准的诊疗服务、医疗质控和医院感控制水平的认可!

预约精准到“分”

近日,海口的李女士带女儿小溪到“海南拜博口腔医院治疗。从入院到治疗完成,李女士最满意的是没有浪费一分钟。”海南拜博口腔医院的预约平台很精准,预约后客服会告诉你具体时间,精准到几点几分,来了就立即进入诊疗环节,这对于生活节奏那么紧张的现代人来讲真是再好不过。不用一大早过来排队,节约了很多时间。”

羊强介绍,目前,医院实行精准预约诊疗,患者可以提前一周预约治疗时间,医生需做好诊疗服务和管理,将患者就诊时间错峰安排,精确到分秒。而对于患者,医院要求迟到十五分钟预约则无效。“这是为了保障其他患者的预约治疗不受影响。”

所有病人在检查、缴费、化验、换科室等

环节都有护士全程引导,这样不仅提高了医生的诊疗效率,减少了患者等待的时间,也为患者提供了一个更加私密安静的就诊环境。

未来医院还计划从单向治疗制向会员制迈进,对于口腔健康管理进行建档管理。服务理念是融入到海南拜博口腔的每一个细节里的,一切都是为了让患者消除紧张情绪,增加舒适感。

探索支付+口腔服务新体系

5月18日,经中国银保监会批复同意,泰康保险集团正式宣布战略投资拜博口腔医疗集团,将为其医疗业务板块提供重要补充,为广大人群带去优质的口腔医疗服务,引领健康的生活方式变革。将整合支付与服务体系,打造商业保险与口腔专科医疗相结合的商业模式。

在短短四个月内,拜博持续高效引入219名各层级优秀口腔医生,建立全系统质量控制体系及内外部两个层面的培训体系,建立技术准入标准。借鉴及运用国际口腔的先进技术,打造美国标准的口腔医疗质量服务体系,始终强调“医者仁心,精益求精”的价值观。

未来,拜博口腔会为每一位患者调动各领域专家,从口腔预防做起,制定有效的口腔治疗方案及长期维护计划。拜博将从制度及管理等方面,切实提高基础医疗治疗和服务,做好回访与维护,在一线医护团队中,形成良好的文化氛围和安全操作的工作习惯。

两者的联合将有力整合服务方与支付方,实现医疗服务和保险支付的无缝对接,实现口腔医疗服务的提供方、支付方、大众消费者多方共赢。

(本报海口8月19日讯)