

社会监督工作简报

第 62 期（总第 62 期）

中国红基会社会监督办公室编

2012 年 8 月 28 日

嫣然天使基金受助者电话回访报告

社会监督员 赵秀梅

嫣然天使基金是由李亚鹏、王菲夫妇倡导发起，在中国红十字基金会的支持和管理下设立的专项公益基金。嫣然天使基金在全国确立若干家定点医疗机构，旨在救助家庭贫困的唇腭裂儿童和患者。北京伊美尔健翔医院和西藏自治区人民医院是嫣然天使基金的定点医院。

应中国红十字基金会社会监督办的邀请，社会监督员赵秀梅对在北京伊美尔健翔医院和西藏自治区人民医院治疗的385名唇腭裂儿童及患者，采取随机抽样的方式进行电话回访。现将电话回访情况报告如下：

2011年10月-2012年3月期间，北京伊美尔健翔医院共完成唇腭裂手术286人，手术费用共计1241000元。2010年11月-2011年10月期间，西藏自治区人民医院共完成唇腭裂手术99人，手术费用为455000元，期间另有10名患者经检查不具备手术条件，支出检查费用4000元；西藏自

治区红十字会按每名患者1000元的标准发放交通生活补助费共计99000元；以上两项合计558000元。

一、回访方法

(一) 回访时间：2012年8月6日至8月10日。

(二) 回访地点：中国红基会监督办公室

(三) 回访人员：社会监督员 赵秀梅

(四) 回访方式：根据北京伊美尔健翔医院和西藏自治区人

民医院提供的救助花名册，随机抽样电话

回访。

二、回访对象、内容及结果

(一) 回访对象：在北京伊美尔健翔医院和西藏自治区人民医院治疗的患者或患儿家长，以及帮助联系患儿治病的地方红会志愿者。

(二) 回访内容：患者治疗时间、就治医院、术后状况、恢复情况、治疗是否收费及交通生活费的发放情况，患者和患儿家长对定点医院、地方红会的评价及意见。

(三) 回访结果：

北京伊美尔健翔医院在2011年10月至2012年3月期间共医治唇腭裂患者286人。其中随机电话回访95人，回访人数占总人数的33.22%。

西藏自治区人民医院在2010年11月至2011年8月期间，共医治唇腭裂患者99人。其中随机电话回访60人，回访人数占总人数的60%。

两家医院接通电话回访情况如表1所示：

表1 北京伊美尔健翔医院和西藏自治区人民医院电话回访情况

医院名称	回访人数	接通电话	电话错号或停机	接通回访率
北京伊美尔医院	95	67	28	70. 53%
西藏自治区人民医院	60	18	42	30%
合计	155	85	70	54. 84%

两家医院有效回访率为54. 84%。其中北京伊美尔健翔医院有效回访率为70. 53%，西藏自治区人民医院为30%。

在西藏自治区人民医院治疗的患者中，电话停机、空号、错号等情况较多。在不同时间段多次拨打暂时无人接听和关机的号码才与这些患者和患儿家长取得联系。由于西藏患者大部分生活在偏远牧区，基层藏民大多不会说汉语，很多藏民是通过红会的志愿者与医院和嫣然天使基金联系上的，志愿者帮他们办理救助相关手续、领取和发放交通生活补助。例如：土多旺堆是西藏自治区红十字会的志愿者，通过他的联系和帮助，有12个患儿在西藏自治区人民医院接受了治疗。

在北京伊美尔健翔医院治疗的患者，他们来自山东、内蒙、黑龙江、四川、安徽、陕西、江苏、甘肃、青海、贵州、河南、湖北等12个省份的贫困家庭。在电话回访中家长们纷纷表示手术比较成功，恢复良好，医院没有收取任何费用，治疗全部免费。其中有个别家长表示孩子的手术还留有疤痕，说话不清晰，有些担心。还有的唇腭裂较严重的患者需

要第二次手术。

电话里大部分患儿家长对中国红基会嫣然天使基金的救助都表示衷心的感谢，对定点医院的治疗和服务很满意。

三、患儿家长的评价

1. 15岁的患者加布生长在牧区，是他当老师的表姐帮助申请嫣然天使基金的救助。他表姐说：由于患有先天性唇裂加布从小自卑，不爱说话，性格孤僻。手术后性格开朗了，爱说爱笑，不怕见人了。加布的变化给整个家庭带来了欢乐。她代表加布的全家感谢嫣然天使基金，感谢中国红基会。

2. 冯丹是四川省甘孜州甘孜县的医生和兼职翻译，在她的帮助下2岁的达瓦启珍和6岁的洛绒泽仁来到北京伊美尔健翔医院治疗。冯丹说：达瓦启珍手术很成功，疤痕看不到，很好很好，家长很满意。洛绒泽仁也不错，但比达瓦启珍差一些，感谢嫣然天使基金。

3. 党庆博、党庆茵、党庆勇、民小伟，都是福利院的孤儿，在“天使之家孤儿救助”成员邓志新的帮助下孩子们在北京伊美尔健翔医院得到救治。她接受电话回访时表示：这几个孩子来自山西福利院，手术都很成功，孩子们状态都很好。对中国红基会的回访监督工作表示赞成和支持。

四、问题和建议

(一) 电话回访工作要及时

在电话回访工作中，北京伊美尔医院就诊的患者电话接通率较高。原因是回访时间离手术结束时间近，电话基本能接通，并且患者家属对

事情过程记忆犹新。而西藏自治区人民医院的手术时间从2010年11月开始，到2011年8月截止。由于西藏患者家境困难，没有电话或不会普通话，联系方式都是借用电话或临时电话，在近2年后再进行电话回访，变化非常大，间隔时间太长。这也是电话回访成功率较低的主要原因。建议：手术后半年内进行跟踪回访。

（二）交通生活补助发放标准的制定和领取应更加规范

在西藏自治区人民医院手术的患者都享有交通生活补助。根据西藏自治区人民医院、西藏自治区红会、嫣然天使基金三方协议，每人按1000元交通生活补助，由西藏红会先行垫付。可是在回访中有些家长只领到500元，但在发放表上是按1000元签收画押的。根据西藏自治区红会的书面解释，患者按住址离医院的实际距离，可领取500、1000、1500元三档标准的交通生活补助。例如：罗珍是患儿拉珍的母亲，她在电话里说：，拉珍是今年3月22日在西藏自治区人民医院做的手术。目前，孩子说话不很清楚，带有鼻音。领取了500元的路费。

建议：西藏自治区红会将交通生活补助按患者家庭所在地的远近划分领取标准，合情合理，值得学习和推广。但是，签收单里的领取金额应该与患儿家长实际领取金额一致，否则前后矛盾。另外，在执行修改交通生活补助发放办法后应该向中国红基会通报。

送：总会领导、中国红基会理事、监事、监督委委员、社会监督员
发：会领导、各部门、西藏自治区红十字会、嫣然天使基金办公室、
西藏自治区人民医院、伊美尔（北京）控股集团有限公司

共印 90 份