

# 公立医院健康管理服务运作管理模式研究

王玲玲 蒋 莉 陈玉萍

(南充市中心医院健康管理中心 四川 南充 637000)

**【摘要】**公立医院的健康管理应体现“以人为本”，注重对患者心理和生理状况进行全方位关怀，让每个人都能享受到医疗服务。健康管理服务运作管理模式的建立需要有一个系统而科学的理论支持，包括组织结构与运行机制、信息平台建设、人力资源管理、财务管理等方面。公立医院在健康管理服务运作管理模式的构建中必须坚持预防为主，防治结合，并根据不同对象的需求制定相应对策。本文主要介绍了当前我国公立医院健康管理运营模式的研究现状，总结归纳出目前存在的问题与不足，并从医院自身角度出发探讨如何改进其运行模式及发展策略。

**【关键词】**公立医院；健康管理服务；管理模式

## Research on the Operational Management Model of Health Management Services in Public Hospitals

Lingling Wang Li Jiang Yuping Chen

(Health Management Center of Nanchong Central Hospital, Nanchong, Sichuan, 637000)

**[Abstract]** The health management of public hospitals should reflect a "people-oriented" approach, focusing on providing comprehensive care for patients' psychological and physiological conditions, so that everyone can enjoy medical services. The establishment of a health management service operation management model requires a systematic and scientific theoretical support, including organizational structure and operating mechanism, information platform construction, human resource management, financial management, and other aspects. Public hospitals must adhere to the principle of putting prevention first and combining prevention and treatment in the construction of the health management service operation management model, and formulate corresponding strategies based on the needs of different objects. This article mainly introduces the current research status of the health management operation mode of public hospitals in China, summarizes the existing problems and shortcomings, and explores how to improve its operation mode and development strategies from the perspective of the hospital itself.

**[Key words]** Public hospitals; Health management services; Management models

### 引言

健康管理是对个人或群体的健康状况进行科学监测、评价和预测；为实现有效控制疾病发生、减轻患者负担和提高医疗服务质量而实施的一系列措施。它是现代卫生技术的重要组成部分，也是一项具有科学性、专业性很强的系统工程。在发达国家已得到普遍应用，国内则刚刚起步，尚处于探索阶段。健康管理依赖医疗服务理论与技术，强调综合运用多种医学手段来改善人类生命过程的各个环节，促进人体各要素之间协调配合，从而达到预期效果，最终使人们获得身心和谐健康状态。公立医院的健康管理中心需要通过病人进行有效的心理干预和行为指导，提供专业咨询及个性化护理服务，实现医院内环境优化、诊疗流程简化以及医护人员专业化分工等目标。由此形成了一个完整的生态系统，满足患者多层次、多元化的

消费诉求，提升服务水平。

### 1 健康管理的发展

西方的健康管理发展较早，从18世纪末到19世纪末已经形成完整的体系。健康管理最早是在美国兴起的，它的出现标志着现代社会进入一个以病人和家庭为中心的全新时代。此后经过一百多年的发展，随着科学技术的进步以及政府对医疗卫生事业投入不断增加，保健产业迅速壮大起来。美国的健康管理主要有保险公司参与的各种形式的合作组织，保险公司为健康管理提供资金支持并提供技术支持，同时还可帮助医院制定相应的措施以提高服务质量和服务水平。健康管理是针对人群特定或不一定需要而实施的一系列的活动，如：预防疾病；保持身体健康；改善健康状况；增进身心健康；指导自我调节等。其特点在于强调与患者之间相互沟通和交流。目前国内比较流行的健康

管理模式是个性医疗。我国健康管理的理论从最早的中医学理论中的“治未病”思想开始逐渐演变为现在在社会流行的“预防为主，防治结合”理念。到现在逐渐被引入到现代社会生活的方方面面，并且随着科技的不断发展以及人们对于养生保健观念的改变而不断完善着。如今，健康管理已不仅仅局限于传统中医领域内的诊疗活动，而是渗透到整个健康产业当中去。目前中国健康管理市场尚处在起步期，但发展势头迅猛，未来将形成一个巨大的蓝海市场，其市场前景十分可观。

## 2 公立医院健康管理模式的服务价值与客户群体

### 2.1 健康及亚健康人群，对于自身健康状况比较重视的群体

针对该群体，坚持追踪健康状况，普及健康知识，防治慢性病。对该群体进行个性化定制化营养膳食调理。亚健康群体的人更注重生活方式的调整，更加追求时尚与品质的享受。这类群体的人身体上虽然没有实质的不健康体现，但是改善平时的生活习惯和行为是其自我保健最重要的部分。针对该人群制定科学的运动计划提高身体素质，在日常饮食中注意合理选择食物搭配科学均衡营养，通过适当地锻炼身体来保持身体健康。同时养成良好的生活习惯，从而减少疾病发生几率。

### 2.2 慢性病患者群体，关注特定方面的健康指标走向

针对该群体进行专项健康指导，追踪相关检测指标的动向变化，防治慢性病恶化程度并及时采取有效措施防止并发症出现预防慢性肾炎、糖尿病等慢性消耗性疾病。根据自身身体状况制定相应生活方式，坚持定期体检。了解自己的健康状况以及是否有其他不舒服情况，对异常体质者采取必要的预防措施。对于慢性病患者人群来说，他们应该随时关注自己的身体健康状况、饮食营养状态、生活习惯和睡眠习惯等方面的信息，及时掌握自身在各阶段的发病风险及可能引起病情加重的危险因素。针对特定慢性病患者，如高血压、冠心病、糖尿病患者等。开展针对性的健康教育，提高公众身体素质，定期监测血压、血脂水平与血糖指标，了解个体身体状况，及早预防疾病复发。同时注意生活方式调整，养成良好的饮食习惯，避免过度疲劳，适当运动，保持良好心态，合理膳食，加强锻炼。

### 2.3 特殊群体

特殊团体主要是指以企业、家庭为单位，因某特定因素（职业病、家族遗传）存在健康隐患的群体，开展群体健康管理，尽早发现患病可能性，针对特定因素进行群体干预或提醒，治疗及时掌握高危人群发病规律及危险因素有针对性地对患者采取综合防控措施，降低风险发生概率，提高群众自身保健意识和自我保护能力。对职业病人群在工作场所、生活环境等方面实施职业防护规范；加强员工日常健康检查、定期回访、定期检查以及相关培训，确保其身心健康。对于家族遗传问题严重并可能影响家庭正常生育者应给予必要指导与帮助；要注意了解疾病流行趋势、流行病学调查情况、接触史、临床表现、实验室检验结果等信息。积极做好预防宣传，防止交叉感染，开展全民健康教育活动，鼓励公众参与防治行动，形成社会支持体系。

## 3 公立医院健康管理服务模式的运营优势

### 3.1 基本的空间资源

公立医院的空间资源主要由医院内部设施及外部公共空间组成。目前我国大部分公立医疗机构均是集中布局于门诊区、病房区或医技科室区内。其中门诊量较大的大型综合医院往往需要单独设置一个检验科来检测各种疾病相关指标。健康体检中心空间的设置需要有明确的空间布局以及必要的设备配置，同时也要满足一定数量的病人就诊需求，因此必须具有足够的诊疗台位。将诊前咨询、就诊登记、化验分析工作分离开来。对于一些特殊情况（如患者家属要求亲自检验）则可以采取非侵入式方式完成整个过程。

### 3.2 空间与设备配置

健康体检要求的医疗设施设备是一个系统中必不可少的部分，它既包括常规诊断手段，又包含辅助检测手段；还包括各种仪器的使用方法及相关操作规范等方面内容。辅检科室的设施设备应尽可能满足各项目的需要，同时在功能上尽量实现标准化。体系项目中的常规检查，一般都是五官及心电图和b超的检查，这些常规的体检对健康风险的评估具有极其重要的作用。因此，必须按照科学设计原则建立相应的临床综合评价标准来衡量医学筛查技术。通过分析每个项目的特征，制定出详细的流程和方案以达到预期目标。

### 3.3 信息系统的合作

公立医院的信息系统能够为健康体检管理中心提供数据支持和信息交换服务，包括基本信息管理、业务流程管理、系统管理等方面的信息化系统建设。实

现健康管理中心与其他系统与科室人员之间的信息化交流,实现资源的最大化利用效益。在每个科室建立一个标识点,并设置相应的提示标志。在长廊和拐角处等信息系统无法覆盖的区域,可以增加引导人员,以帮助检者到达检查室。根据科室特点、地理位置等因素确定具体路径并在地图上标示出相应位置。

### 3.4 进行人力资源的配置

在健康管理中心,涉及医技检查的业务范围广泛,人员密集,职能涉及多个领域。核心业务通常集中在上午时段完成,然而,核心业务流程所面临的挑战包括长时间的排队等待、难以在检查室中找到,以及缺乏有效的健康教育。为了更好地满足客户需求,建立“一站式”体检服务平台是解决以上问题的有效途径之一。健康管理中心要实现高效运转必须建立一支专业化的健康管理队伍。为了建立一个具有专业性和权威性的健康管理机构,应该建设好自己的专业人才梯队。还要有足够多的时间去培养员工队伍,不仅要具备专业资质的医护人员,还需要具备一些动经营和管理的专业人才,这样才能够更好地发挥其作用,使整个服务体系更加规范有序。

## 4 公立医院健康管理服务模式的创新与实践

### 4.1 建立一套科学完备的身体健康检查模式

为了建立一个科学完备的健康检查模式,健康管理中心必须做好体检人员与患者之间的分离,采用“医检分离模式”,将患者和体检顾客分开来进行检测。首先应当根据患者病情选择适宜的项目,然后按照相关程序安排好各项医疗操作,保证检测结果准确可靠。另外还应该做好对医生和护士的培训工作,使他们能够熟练掌握专业技术。其次,必须为患者设计一套科学合理的体检方案,以确保其健康状况得到充分关注和照顾。由于每个人都拥有独特的个性和生活习惯,在进行体检时,护士需要掌握顾问的体检项目包括哪些。比如:血糖水平检测、血脂指标测定、血压及心脏功能测量等;体格检查主要包括肝指数(AFP)、体重指数(BMI)、身高标准等。根据顾客不同的职业为他们制定个性化体检方案。再次,还需要开展动态体检监测项目。动态体检监测目的就是为了了解顾客是否有某种不正常的变化或异常状况。例如:高血压患者要定期测胆固醇,糖尿病患者要测糖化血红蛋白等,这些都是对病人进行长期监控的重要内容。

### 4.2 确立一套全面的健康信息评估机制

为了准确评估人体器官组织功能,首先,必须建

立一个身体健康状况评估体系。体检人员的身体状况与年龄及职业有关,而且不同人群之间也存在着差异。因此,制定一份能够反映每个个体基本情况的健康检查结果报告就显得很必要。其次,要建立心理健康评估系统。必须构建一套完备的心理健康评估机制。健康评估包括生理、心理和社会三个方面的内容。身体和心理是构成人体的两个方面,对其进行综合评价,才能更好地了解人的状况,并能为医生提供有价值的诊断意见。最终,必须确立一套完备的健康风险评估机制。健康风险管理系统的建立与应用针对个体的具体情况,设计了一系列有效的健康风险管理体系。这些系统将有助于提高人们对于健康状况的重视程度,同时,有利于为患者及家属提供更多便捷安全的诊疗手段,更好地为大众提供优质的医疗服务。

### 4.3 健康管理服务体系的延伸与实践创新

首先,要提供全面的健康管理服务,包括养生和慢性疾病的预防和治疗。建立一套完善的管理制度,对员工进行严格的考核和培训,从而确保医疗质量得到有效保证。团建和社区体检是指在单位或者社区内组织开展的一次全面,大范围的体检活动,根据群体内已发生或者潜伏着的疾病和我国既往发病情况作对比、分析、归纳出他们的健康状况,提高工作人员的疾病认知和健康认识。

### 结束语

综上所述,公立医院健康管理服务运作管理模式的构建与完善有利于推动我国医疗卫生事业和经济发展的进程,有助于建立和谐社会的目标,也有助于促进全民健身的开展。因此我们必须重视这种新型医疗服务方式的建设,不断优化资源配置,健全体制机制,加强政府监管力度,切实改善人民群众对医院的就医体验,有效地保证公立医院健康管理服务水平,更好地为广大老百姓提供高品质的健康保障。

### 参考文献:

- [1] 朱卫明,侯勇.公立中医院组织机构管理模式和服务模式创新研究[J].世界最新医学信息文摘,2019(26):3.DOI:CNKI:SUN:WMIA.0.2019-26-133.
- [2] 李琳.综合医院健康管理服务模式研究[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2021(8):1.
- [3] 王春燕.公立医院健康管理服务新模式[J].特别健康,2020年1期,166页,2020.DOI:10.3969/j.issn.2095-6851.2020.01.212.