

- [2] 王艳萍, 我院医疗质量管理的做法与体会[J]. 西南军医, 2008, 10(6): 141-142.
- [3] 陈林初. 我院医疗质量管理工作探索与体会[J]. 中国冶金工业医院杂志, 2008, 25(6): 752-753.

(收稿日期: 2009-04-05)

(本文编辑: 孙军红)

军队医院体检中心检后服务模式与策略

王 瑜, 于海霞, 许宝珠

(解放军第 180 医院体检中心, 福建泉州 362000)

[摘要] 目的 探讨军队医院体检中心检后服务模式。方法 体检中心成立健康管理部, 负责个人及团队检后问题的分析、反馈、干预、跟踪。针对健康意识强的客户, 采取统一电话回访, 安排见面交流, 制定保健计划落实表, 帮助客户进行自我管理; 团检客户则根据该团队疾病排行榜情况, 上门进行专题讲座, 提供综合性的健康指导和个性化的治疗意见。结果 检后服务开展二年, 体检中心年利润率及利润增长额度分别位居全院第一、人均利润全院第二, 占领了当地体检行业的龙头地位。结论 注重做好检后服务, 充分发挥军队医院的特有优势, 必将产生极好的品牌效应。

[关键词] 体检; 检后服务; 优势

中图分类号: R730.4 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2009)04-0369-02

随着健康体检产业的快速发展, 各地名目繁多的体检机构应运而生, 体检市场竞争也愈加激烈。军队医院管理者对健康市场日益重视。体检中心已从单纯的市场营销转变为注重检后的延伸服务, 培养出更多忠诚的健康体检客户, 促进医院健康体检的有序发展。我院是一所综合性三级甲等医院, 以往由于地理位置偏远, 以及当地闽南语文化差异的影响, 部队医院与地方沟通存在一定距离, 体检中心建设发展也相对缓慢。2007 年我们进行体检环境流程的改造, 注重服务的细节, 在检后的延续服务上下功夫, 2008 年体检量近 5 万人, 同比增加 58%, 体检收入增长率达 105.12%, 为医院创造了良好的经济效益和社会效益。本文结合我院体检中心多年的工作经验, 对军队医院体检中心如何在地方体检市场占领地位进行探讨, 现将做法报告如下。

1 发挥综合性医院整体优势, 提供就医绿色通道

军队综合性医院开展检后服务的最大优势就是可以建立就医绿色通道^[1]。我院体检中心 2003 年成立, 但发展相当缓慢。2007 年医院对体检中心加大投入, 由医务处主任领衔挂帅, 组建了健康体检中心专家组, 指定医院各科主任为体检中心专业顾问。经过健康体检需要就医的客户, 能够通过绿色通道直接由中心健康管理部预约专科专家, 由导检护士

陪同看病、办理住院。使医疗保健、健康管理一体化的优势彰显凸现, 充分体现军队综合性医院协调及管理的优势, 为检后就医提供绿色通道, 方便体检客户, 提高客户满意度。

2 发挥技术优势

我院是一所三级甲等医院, 拥有人才及设备优势。有六个军区乃至全军医学专科中心, 在肝病、骨病、眼疾、代谢综合征治疗, 信息网络开发与管理具有明显的技术优势。体检中心以三级甲等医院为依托, 借助雄厚的医疗资源, 检后客户健康问题能得到资深专家及时指导和专科诊治。医院信息科是军区的信息网络中心, 研制的专业健康体检软件更为我中心建立完善的健康信息评估提供有效保证。为诊治疾病、维护促进和改善健康、管理和控制健康风险提供科学依据^[2], 显现军队医院与众不同的技术优势。

3 发挥环境优势

我院座落于国家 4A 级清源山名胜风景区, 占地近 300 亩, 被省委、省政府授予绿化先进单位、花园式医院。具有良好的自然环境及丰富的文化资源。体检中心拥有独立的体检大楼, 面积近 3 000 m², 真正实现“医检分离”和“一站式”服务流程。一

作者简介: 王 瑜(1959-), 女, 福建泉州人, 本科, 副主任护师, 从事健康体检工作。

站式服务既是对医院硬件设施和服务程序实行改造,同时也是医疗市场营销的有效手段,是提高受检者满意度的工具,是顺应社会进步、实现个性化关怀的具体表现^[3]。我院体检中心与一般专业体检中心及当地医院的体检中心相比,其优越的自然环境,无疑更有利于健检工作的开展^[4]。

4 发挥服务手段优势

检后服务是我体检中心的一大服务特色。具体做法是中心成立健康管理部,负责个人及团队检后问题的分析、反馈、干预、跟踪。为体检后的客户开通个人免费健康咨询电话,对体检中发现的重大异常情况采取定人跟踪,督促其做进一步检查,待确诊后,负责预约专科专家诊治,预约床位办理住院手续;对一般异常结果(如血糖、转氨酶、尿酸、三脂偏高)客户,采取定期跟踪,开通免费咨询及短信提醒复查服务;针对健康意识及保健意识强的客户,采取统一电话回访,进行健康宣教及健康促进;对有慢性病情况的客户,安排见面交流,系统健康宣教,给予健康生活指导,设制保健计划落实表,并指导客户填写,帮助客户进行自我管理,按保健计划提醒督促复查,尔后进行重新评估。对于由单位或社区组织的团检客人,我们采取的方法是给其出具所属人员体检的团队报告。对该团队的整体发病情况、主要疾病历年发病率的趋势和走向,以及整体健康状况进行分析总结,并根据该团队疾病排行榜情况,上门进行专题讲座,提供综合性的健康指导和提出个性化的治疗意见。不仅提高单位人员的健康意识和防病意识,同时对巩固体检客户对我体检中心的忠诚度也起到积极的作用。

5 发挥信息网络优势

我们与中国电信合作,对检后客户一律用短信猫形式,告知取报告时间,及时提醒客户领取体检报告;对检后异常客户,统一电话回访,提醒复查时间;

建立医院体检客户健康网站,检后客户一律可根据自己的健检卡号上网了解自己的体检结果,并设置密码永久保存,进行历年体检结果对照、分析;编辑促进健康短言,适时提醒保健知识;结合特殊节日(如教师节、妇女节、重阳节),通过客户信息检索,对特殊群体进行节日温馨提醒;与中国电信合作,加入我的E家活动,客户通过114平台,电话预约体检,方便高端客户提供绿色通道。大力提升医院的赞誉度,使医院和谐地融入社会文化环境中,利用网络,充分展现军队医院的形象和风采。

6 发挥服务品牌优势

军队医院服务的宗旨是“全心全意为人民服务”。我院是“全军为兵服务先进单位”,具有优良的为兵利民传统。参加历年抗台风救灾、赴京抗“非典”、救治禽流感及收治汶川灾后伤员,尤其是2008年当地凤竹集团特大火灾大批灭火消防官兵的成功救治,提高了医院的美誉度,产生了极好的品牌效应。体检中心2008年利润率及利润率增长额度分别位居全院第一,人均利润全院第二,总利润全院第四。不凡的业绩迅速占领了当地体检行业的龙头地位。科室年终被上级机关授予“基层先进单位”、“医德医风先进单位”等荣誉,为医院创造了良好的社会效益和经济效益。

参考文献

- [1] 曾强,王晓钟,马俐华.健康体检与健康管理服务模式的创新与实践[C].中国健康产业论坛,2008:260.
- [2] 武留信.健康信息评估[J].中华健康管理杂志,2008,2(2):121-122.
- [3] 李晓华,李辉,王桂玲.医院体检中心一站式服务初学探[J].医学研究生报,2005,18(10):928-929.
- [4] 闫建启.疗养院开展健康管理的策略与模式[C].中国健康产业论坛,2008:308.

(收稿日期:2009-03-27)

(本文编辑:孙军红)