



10.3966/199457952020111406010

## 臺北醫學大學附設醫院健康管理中心 參與健康檢查品質認證經驗分享

蕭淑慧

臺北醫學大學附設醫院健康管理中心護理師

### 前言

臺灣隨著社會經濟發展與教育水準提高，民眾對於個人健康促進與管理的認知需求也大幅提升，由政府提供的免費成人健康檢查服務已無法滿足民眾需求，因而促進自費健檢市場的蓬勃發展。

過去，健檢服務主要提供者為專營健檢的診所，但近幾年因健保財務緊縮，醫療給付審核趨於嚴苛，使得醫院在健保給付的不確定性因素下，紛紛投入自費市場，其中健康檢查是收費較高且有穩定來源的項目之一，再者健康檢查被視為預防醫學的延伸，促使健檢產業競爭日趨激烈，經營策略也逐漸轉變為商業化模式。

所謂的預防醫學，著重於早期發現、早期治療，在疾病發生之前就偵測到危險因子或病灶，進而早期診斷、及時治療，或是在疾病發生前的「亞健康」階段，透過個人生活型態的調整，回到「健康」的狀態。因此，健檢已不再是單純使用儀器設備檢查這麼單純，更重要的是檢後的健康管理與實踐。

然而健檢產品五花八門，健檢機構的醫療服務水準參差不齊，因此選擇健檢機構及檢查產品時，如同出國自由行一樣，需事前做足功課，否則即使花錢，也難保得到應有之檢查安全與品質。此時，若有專業機構能協助民眾把關，選擇相對就容易多，而財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（醫策會）辦理的「健康檢查品質認證」，恰是從受檢者的角度來檢視健檢相關的服務流程，機構

必須符合一定的品質要求，以確保受檢者在健康檢查過程中獲得安全與專業的服務。

### 參與認證動機

筆者服務於醫院內之健檢中心，每年隨著醫院接受國內外之各式認證與評鑑，而該些認證條文多著重在臨床醫療科，對屬於自費健檢的單位並不適用，因為健檢服務較臨床科，更講求服務流程與品質。

健檢服務的對象是一般健康的人，檢查目的是早期篩檢疾病、早期治療，而非醫療科的診斷與治療，而且服務過程延伸至檢後的健康管理，每家機構都有自己的特色，但若沒有比較，沒有競爭，就不會有進步。再者健檢過程仍潛藏著風險，如無痛內視鏡檢查，可能有檢中腸穿孔的風險；高階影像注射顯影劑，有藥物過敏的風險；對於腎功能異常，如洗腎病人，顯影劑、清腸瀉劑也都潛藏著可能造成腎衰竭的風險。因此必須有一套可衡量健檢機構優劣的標準，才能讓健檢民眾選得安心。

過去未有認證單位時，健檢機構多採自我檢視方式，但多缺乏合宜之架構及模式，若以服務滿意度來概括衡量，卻缺乏客觀，因為服務的好壞，受服務對象的個人感受影響，因此才有第三方認證—醫策會，醫策會與所屬專家群以過去評鑑醫院的多年經驗與模式，建構一套專為衡量健康檢查機構品質的認證標準，從組織的運作到人員的教育訓練與專業素質培養，從檢前、檢中、檢後各