

10.3966/199457952020091405016

# 健康檢查品質認證經驗分享— 新光醫療財團法人新光吳火獅紀念醫院

張淑儀

新光醫療財團法人新光吳火獅紀念醫院  
健康管理部行政管理中心主任暨國際醫療服務中心副主任

通訊作者：張淑儀  
電子信箱：[R000265@ms.skh.org.tw](mailto:R000265@ms.skh.org.tw)  
連絡地址：台北市士林區文昌路95號 B2 健康檢查中心

聯絡電話：(02)2833-2211ext.6688  
傳真號碼：(02)2838-9455

新光醫院健檢中心以醫學中心的醫療團隊為基礎，由臨床科主治醫師、護理及醫技等專業人員共同組成，醫療經驗豐富、教育訓練完整。新光健檢中心投資先進的檢查儀器，高科技醫療設備一應俱全，並採全程病檢分離，提供健檢客戶更精確快速的醫學檢查。此外，若客戶檢查後發現任何疾病，也能儘速協助轉介予本院專業臨床醫師，接受進一步的診斷與治療，提供客戶即時快速的後續醫療服務。

新光醫院以成為醫學中心為榮，自創院以來，秉持著「以病人為中心」、「以優質醫療服務回饋社會」、「培育優秀專業人才」、「創新醫學研究」為宗旨，並致力於預防醫學，積極參與國家政策及各項評鑑認證。本院健康管理部已成立16年，多次參與財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（以下簡稱醫策會）健康檢查品質認證，透過委員專業建議提出需改善事項，進而提升服務品質，提供客戶更優質的健檢服務。

## 團隊參與健康檢查品質認證的動機及目標

健康檢查，顧名思義就是『為健康而做

的檢查』，透過專科醫師及高端儀器檢查，早期發現身體的問題及健康風險，提醒民眾改變不良的生活習慣，減少疾病的發生。衛生福利部在2020年6月16日公告2019年國人十大死因，惡性腫瘤已蟬聯38年死因之首，依序則是心血管疾病、腦血管疾病。當有癌症、心血管或腦血管疾病家族史者，應對自身的健康更為留意。

民眾如何在眾多的健康檢查機構中選擇一家具公信力的健檢機構進行健康檢查呢？最佳的方法之一，就是選擇通過醫策會『健康檢查品質認證』的健檢機構。醫策會是臺灣醫療界最具公信力的醫療品質認證機構，以一貫嚴謹、誠信、公正的態度，辦理各項醫療評鑑認證訪查，深受各界信賴。而醫策會建置『健康檢查品質認證』標章，就是從受檢者的角度來檢視健康檢查相關的服務及流程，受評機構需符合一定的品質要求，確保民眾健檢過程安全與專業，畢竟健康檢查首重「安全與精準」，一個可以使民眾安心且優質的健康檢查機構，為民眾選擇健檢機構之首選。

## 參與健檢認證的收穫與蛻變

參與健檢認證，藉此檢視現有的設備與流程，建立品質改善機制，更可經由外部專家的審視，發現潛藏之管理盲點。自2019年初，便逐條進行檢視，分類、自評、及訂定改善計畫，整合相關資源，確認改善方式與執行步驟，並在2019年11月20日順利完成任務。整個準備過程中，有以下幾點是值得與大家分享的：

### 一、追求卓越，著手改變

不以通過認證為滿足，而是持續精進，真實改善客戶的健檢體驗，且由受檢者的角度來檢視相關服務。

### 二、虛心學習，齊心合作

同仁在使命必達的動力驅使下，針對各項缺失與不足強化並參與相關教育訓練，全體動員、學習成長。

### 三、凝聚團隊共識

許多同仁的付出，激發團隊成長，提升工作效率。在追求卓越的路上沒有最好，只有更好。持續努力，以提供最佳的健檢品質為目標。

## 團隊特色

### 一、專業的醫療團隊

新光醫院健檢中心以本院醫學中心的醫療團隊為基礎，陣容堅強，秉持熱誠與專業，用心及耐心，全程細心關懷。於客戶檢查後，若發現任何疾病，也能儘速協助轉介予本院專業臨床醫師，接受進一步的診斷與治療。又，因檢查位於同一家醫院執行，避免客戶至他院時需再接受重覆檢查，以節省時間和費用，這是一些獨立的健檢中心所無法做到的。

## 二、高端的檢查儀器

新光醫院不吝於投資先進的檢查儀器，如引進mPET／CT正子斷層掃瞄儀，將解析度及檢查時間同步提升；自建迴旋加速器中心；針對心血管檢查的GE Revolution CT全景寶石電腦斷層，能以極短的時間掃描整顆心臟，組合出清晰的2D平面或3D立體影像；飛利浦Philips Achieva 3T 磁振造影儀，則比國內其他醫學中心提早兩年，和全世界重量級醫學中心設備同步。除這些新穎健檢儀器設備外，我們還擁有3D立體心臟超音波、全數位乳房X光攝影機、頸動脈超音波等先進的檢查設備，滿足不同疾病篩檢的需求。

## 三、病檢分離的檢查環境

新光醫院健檢中心將健檢所需的檢查設備集中於健檢中心內，和醫院其他檢查單位分開而獨立運作，讓受檢者不必來回奔波於醫院不同單位間。也讓健康的健檢客戶和醫院病人分開檢查，避免交叉感染。採500坪人性化的空間設計，打破客戶對醫院的冷漠印象，降低客戶等候的不安與焦躁。

## 四、即時的檢查結果告知

檢查當天，專業主治醫師即可將大部份的檢查結果詳細解說給受檢者，讓受檢者可以立即瞭解身體健康狀況。同時根據受檢者過去病史、職業、家族史及生活習慣等，給予適當的專業醫療及飲食等建議；如需轉介專科醫師處理，也協助安排適合的醫師提供後續追蹤處理。

## 健檢認證的價值

透過健檢認證，不僅鼓勵健檢中心持續追求品質卓越，也提供民眾選擇醫療服務機構時的重要參考。期盼民眾未來可建立正確的健檢觀念，選擇通過認證的高品質健檢機構，安排適合自己的健檢項目。最重要的觀念就是「健康檢查是手段而不是目的」，健康檢查完不是結束，而是健康生活的開始，

透過藥物、生活作息、飲食運動習慣的改變才能改善不理想的檢查數據，避開健康風險，真正擁有健康的美麗人生。

醫策會由受檢者的角度來檢視相關服務，強調團隊溝通合作、服務品質、健康追蹤管理、培養民眾預防醫學觀念、運用資訊科技改善內部流程，期待健檢機構提供安全與準確的檢查品質外，更能注重受檢者的健康管理觀念與機構內部之團隊整合運作。藉由認證突顯機構健檢服務特色，以增進受檢者的信賴感。

## 未來的發展及展望

新光健檢中心希望能以高端先進的醫療設備、專業負責的醫師團隊及熱誠親切的護理人員為本，讓受檢者能在舒適的檢查環境中接受身體的完整性檢查，從而做好個人的健康管理。

### 一、近程目標：成為臺灣最具規模之健檢中心

- (一) 健檢設備不斷創新，以最新型設備提供高階的健檢服務。
- (二) 進行各項品質活動，提高健檢品質。
- (三) 落實品質目標監測。
- (四) 根據疾病類別及特性，規劃健康檢查項目。
- (五) 落實健康檢查後續追蹤服務。

### 二、中程目標：成為中國大陸、香港、澳門等地民眾健康檢查品質最佳中心之一

- (一) 持續引進最新型設備提供高階的健檢服務。
- (二) 持續進行各項品質活動，提高品質。
- (三) 積累受檢者健檢資料庫，落實健檢後之健康管理。

### 三、遠程目標：累積檢查案例數增加品質方面學術貢獻，成為亞洲品質最佳健檢中心

- (一) 針對不同受檢者提供個人化健康檢查項目。
- (二) 與學術結合，鼓勵研究提升品質。
- (三) 提升員工外語、接待及國際市場行銷能力，朝醫療服務國際化方向邁進。