

口腔医院诊所 经营管理学导论

主编 / 刘福祥 魏世成

Kouqiang Yiyuan Zhensuo Jingying Guanlixue Daolun



人民卫生出版社

口腔医院诊所 经营管理学导论

主 编 刘福祥 魏世成

副主编 贺 周 宋锦璘 刘 磊 万呼春

编写者 邓 锋 冯 戈 韩 亮 贺 周

雷佑新 李 彩 李 刚 李根茂

刘福祥 刘 磊 宋锦璘 万呼春

万乾炳 汪永跃 魏世成 张 纲

张 勤 赵志河

人 民 卫 生 出 版 社

Kouqiang Yiyuan Zhen suo Jingying Guanlixue Daolun

图书在版编目 (CIP) 数据

口腔医院诊所经营管理学导论/刘福祥,魏世成主编.
北京:人民卫生出版社,2005.4

ISBN 7-117-06670-9

I. 口… II. ①刘…②魏… III. 口腔科医院-经济管理 IV. R197.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 020779 号

口腔医院诊所经营管理学导论

主 编: 刘福祥 魏世成

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 67616688)

地 址: (100078) 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

网 址: <http://www.pmph.com>

E-mail: pmph@pmph.com

印 刷: 北京人卫印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 23.75 插页: 4

字 数: 443 千字

版 次: 2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-06670-9/R·6671

定 价: 46.00 元

著作权所有, 请勿擅自用本书制作各类出版物, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

作者简介

刘福祥 男, 1956 年 4 月生, 河北献县人, 1989 年毕业于华西医科大学口腔医学院, 口腔医学博士。现任华西医科大学口腔医学教授, 中国口腔计算机学会副秘书长, 四川生物工程学会理事, 华西口腔医学院种植中心副主任, 项目办公室主任, 成都市科技顾问团顾问。



主持多项国家自然科学基金项目、国家“八五”攻关计划项目、国家火炬计划项目、国家“863”计划项目、卫生部四川省科学基金项目、四川省成都市社科基金项目研究工作。

从事口腔医学、口腔软科学研究工作多年, 主持完成了人工种植牙的工程化、产业化研究和开发; 网络医学、数字化口腔医院研究; 口腔种植学与牙颌系统重建等研究工作; 在企业经营管理及发展研究中, 从事口腔医学发展研究、口腔医疗机构经营管理、口腔医疗连锁与口腔装备工业研究, 发表了系列研究报告《中国制造——中国口腔医疗装备工业发展研究》; 在区域经济学方面也有较深入的学习与研究, 在区域经济学理论与西部大开发实践的的研究中, 提出了河源经济学理论和中国第四经济集群战略构想; 另外利用系统科学原理研究了中医药现代化问题、健康全域管理及健康资源优化配置问题, 现代城市系统与城市信息系统等问题, 获得成果。

联系方法: E-mail: lfxj@mail.sc.cninfo.net

作者简介



魏世成，1963年6月出生
于四川乐山市，1985年毕业于
华西医科大学口腔医学系，
1988年毕业于华西医科大学口
腔医学院获临床医学硕士学位，
1991年获该校临床医学博士学
位。1991—2003年在原华西医
科大学现四川大学华西口腔医
学院工作，任四川大学教授、
博士研究生导师，兼任四川大学华西口腔医学院科研办、口腔
医学编辑室主任、卫生部/教育部口腔生物医学工程重点实验
室口腔医学信息学研究室主任。其间于1996—1999年在澳门
镜湖医院工作。2003年10月起在北京大学口腔医学院及中华
口腔医学会工作。现为北京大学教授，主要从事信息技术在
口腔医疗管理中的应用研究工作，以及激光、计算机、生物
信息、生物医学材料在口腔医学领域的应用开发研究工作。长
期从事口腔医学临床、教学、科研、管理工作。主编《口腔医
学信息学》、《中国医学人工智能进展》、《重睑隆鼻美容理论与
实践》，参编《中华口腔科学》、《口腔科学》、《口腔医学基
础》、《口腔颌面外科手术学》、《口腔医学辞典》、《医用生物材
料》、《纳米生物材料》、《口腔审美学》等专著10余部，发表
研究论文40余篇。现兼任中国医药信息学会口腔医学计算机
学会副理事长；中华医院管理学会口腔医院分会、中华口腔医
学会医院管理专业委员会信息管理组副组长；中华口腔医学会
中华口腔医学网常务副总编；《华西口腔医学杂志》常务副主
编；《中国口腔医学信息》常务副主编；《中华全科医师杂志》



编委：《国外医学口腔医学分册》编委：《中国口腔医学年鉴》编委；香港口腔种植学会继续教育顾问团成员；香港亚太种植中心顾问团成员；四川省医药信息学会理事；四川省生物医学工程学会理事；成都市医学会医疗事故技术鉴定专家；四川省知识分子联谊会理事。

联系方法：E-mail: weishicheng@cndent.com

序

目前估计全国约有执业口腔医师和执业助理口腔医师近 10 万人，其中绝大多数在医疗保健机构从事服务性工作，为患者进行临床医疗和社区保健工作。由于口腔医学专业特点，执业口腔医师包括助理口腔医师的专业工作是带有个体劳动性质的，主要由一个医师单独完成。而口腔医疗工作操作性、技巧性又很强，执业人员在技术上追求精益求精是必须的，是十分重要的。然而，繁忙的日常临床工作有时会使医师忽略他的服务对象——患者是社会人。经验告诉我们，执业口腔医师要懂得一些社会学、心理学、经营学和管理学也显得十分重要。

估计全国有近 200 所口腔专科医院约 1 万所综合医院口腔科。当前口腔专科医院的院长和口腔科的主任都是专家型的。他们参与管理工作都是从头学起，从头做起，边干边学。例如一个超人型口腔医院院长要管理千余名教职员工，几十个科室和单位，经营亿元资产，他们更需要经营管理学的知识和技能，这是显而易见的。

十几年来，全国民营的个体的社区口腔诊所发展迅速，开设这些医疗机构的绝大多数过去也是在公有制口腔医疗机构中工作的一名医师。而今作为民营或个体诊所的法人、首席医师其实就像一个“小院长”，他们白手起家更迫切地需要口腔医院、诊所的经营管理知识和技能。

我国现在还是一个口腔人力资源和医疗机构相当贫乏的社会，如果全国各类口腔医疗机构的领导者都熟悉口腔经营管理，那么整合好在全国各类口腔医疗机构中工作的口腔医务工作者，必将进一步提高管理水平和经营水平，更好发挥其社会效益和经济效益，推动中国口腔医学事业的发展。

《口腔医院诊所经营管理学导论》一书的两位编著者刘福祥、魏世成教授，虽然都是口腔专业人员，从事口腔医疗、教学和科研工作，由于他们兴趣广泛，还从事产品研制和开发，阅读了大量经营管理和信息学方面的书籍，积累了丰富的知识



和经验。《口腔医院诊所经营管理学导论》一书的特点是知识量大，涉及经营管理的层面广，具有引导入门的性质。这对口腔领域的经营者、管理者、口腔专业人员、研究人员乃至大学生、研究生都具有参考价值，可以拓宽自己的知识面，完善知识结构，在目前口腔专业数以百计的参考书目中尚属首次。我愿推荐给读者，都来关注经营和管理，让我们一起迎接一个健康的繁荣昌盛的口腔医疗市场的到来！

中华口腔医学会会长

前

言

在人类社会的发展史上,管理科学在稀缺资源供给与人类无限需求的匹配上一直发挥着十分重要的作用。在新中国成立后的半个世纪中,口腔医学及其医疗服务的发展大体经历了的两个阶段,一是改革开放之前,口腔医疗机构只是国家福利计划与医院常规医疗服务的具体执行者,这种被规定的被动的医疗活动和医疗资源利用缺乏自我管理的动机和活力,难以产生科学的管理体系与管理科学。二是改革开放以后,中国的口腔医学及其医疗服务进入了一个创新的发展时期,作为社会服务的提供者,口腔医疗机构变成了积极参与社会竞争与发展的一个经济主体,口腔医疗机构必须以优化的资源配置及整体经济优势参与社会竞争。从而产生了对现代管理科学的强烈需求,奠定了口腔医疗服务机构经营管理学发展的社会基础。

相对口腔医学科学而言,口腔医学管理学的发展是薄弱的,这一方面表现在我们缺乏专业的教育机构、专业的教材、专业的培养体系,我们甚至缺乏这方面的专业书籍。在管理科学高度发展的今天,口腔医学及医疗服务领域还缺乏一个起码的管理科学的教育与知识传播体系。

另一方面表现为:新中国成立以来,我国的口腔医学界造就了一大批经验丰富的口腔医疗、教学、科研管理的专家,其中不乏优秀的适合中国国情的管理思想,但这些精英的思想和管理实践只作为个人或者单位的财富,并没有引起学科和更多人的注意,没有上升为理性的具有更广泛指导意义的专业管理科学。没有成为口腔医学领域共享的宝贵资源。三是近期涌现的一大批各类口腔医疗机构,为了生存与发展,展开了积极的管理探索与创新,但这些个性化的管理实践还局限在局部的管理经验的学习与移植试验上。还不能为口腔医学的社会服务的系统优化与整体优势提供理论支持和实践指导。因此,缺少管理科学的知识传播与教育体系,管理的实践经验不能累积和提升,没有形成总体创新与系统管理,等等这些都是口腔医学管理学发展处于初级阶段的重要表现。



我们需要向管理科学学习。

本书介绍了管理科学中与口腔医疗管理问题相关的一些重要内容,作为有志于口腔管理科学发展和从事具体管理工作的读者必备的基础知识,同时希望本书能够成为将管理经验向理性管理科学提升的知识桥梁。

本书第一章介绍了管理科学的心理学、行为学、伦理学与管理科学基础,借以了解管理的主要对象——关于人的活动的基础知识。第二章介绍了人口发展趋势与口腔疾病的一般状况,这是口腔医疗供给与需求的基础知识。在深入了解这方面的知识与现实后对口腔健康需求会有一个大概的了解,对今后口腔医疗机构的设立具有重要的指导意义。第三章介绍了我国的口腔卫生资源。本章没有按常规给出某某地区的现有牙科综合治疗台数量、牙科医生数量等具体医疗资源,而是对我国口腔卫生资源的架构给出描述。这对今后设置口腔医疗机构的战略考虑有重要意义。第四章讨论了口腔医疗机构经营管理的法律问题。这是口腔医疗机构经营与管理的最基本的行为准则。应该引起口腔医学工作者的高度重视。第五章讨论了口腔医疗保险的有关问题,在未来的社会保障机制下,口腔医疗保险是促进口腔医疗服务发展的重要手段,是一个亟待发展的领域。第六章以全面品质管理为核心介绍了现代管理学的基础理论和方法,这是实施标准化质量管理体系的基础知识。第七章把口腔医疗机构放在市场经济环境下,考察了口腔医疗机构生存的社会环境与经营中介机构的功能与定位。这是每一个管理者必须了解的基本知识。第八章介绍了信息技术在口腔医疗机构管理中的应用,信息化体系建设的原则和一般做法,旨在帮助读者建立信息化管理的基本概念。第九章对作为未来口腔医疗机构的一种可能的模式——数字化口腔医疗进行了概括描述和前景展望。第八章讲述了现时代的一种管理技术手段,而数字化口腔医疗机构则勾画了口腔医疗机构在数字时代的一种生存方式。这点希引起读者区别和注意。附录1~3对口腔医疗机构经营管理过程涉及的总体经营计划、形象策划与建立、患者资源发展计划等基本策略做了简要概述;附录4对日本的口腔诊所经营管理方式做了简要介绍。这些对口腔医院、诊所的经营实践均有参考指导价值。

管理科学实际上是优化的应用人类和自然规则的技术与科学。因此,学习管理科学就是学习人类规则与自然规则的过程。本书看似由不相关的若干知识堆积而成。但事实上,这些知识不仅是管理学工作者必备的基础知识。同时这些知识间的内在联系正好构成了管理科学的逻辑体系。

管理科学是一个庞杂的知识系统,每个分支都可以找到自身的专著。口腔管理科学还要在一般管理科学的基础上融入口腔医学科学的相关内容,复杂性和知识量由此可见一斑。在精简、突出重点与知识的系统性完整性之间的度不好把握。于是,就有了这样一本有异于常规口腔医学书籍的书。



按照常规，应该用带有自谦与客气的口吻说“这是一块砖，我们希望抛砖引玉”。但我们更希望她是一块虽不起眼但却实用的基石，在构建口腔医学管理科学知识的大厦中发挥它应有的作用。

本书适合于有志于、潜心于从管理学角度推动我国口腔医学事业发展的人士阅读，衷心期望他们在此基础上再上一层楼；适合于广大的口腔医学领域的专业人士、口腔医疗卫生事业管理者阅读；适合于口腔医疗机构包括口腔医院、诊所等的管理者、经营者参考；当然也适合作为口腔医学生，包括研究生扩展知识结构的参考教材。

由于编者水平所限，本书难免有误之处，敬请读者批评指正。

谨此向尊敬的读者致以敬礼！

编著者



第一章 口腔医疗机构的管理科学基础	1
第一节 心理学基础	1
一、心理学概述.....	1
二、市场营销心理学概述.....	7
三、管理心理学概述.....	14
四、患者心理与诊治过程.....	20
第二节 医学伦理学基础	28
一、道德与职业道德.....	29
二、伦理学与医学伦理学.....	30
三、医患关系道德.....	31
四、医患关系的发展趋势、影响因素和对策.....	34
五、护理道德.....	35
六、医务人员之间的道德.....	37
七、医务人员与社会关系道德.....	38
八、口腔科的道德要求.....	39
第三节 行为科学基础	40
一、概述.....	41
二、医护的行为.....	41
三、患者的行为.....	45
四、医患之间的行为互动.....	47
五、医院领导的行为.....	52
第四节 管理学基础	53
一、管理的定义和基本特征.....	53
二、管理的性质.....	54
三、管理的基本原则.....	54
四、管理的职能.....	57
五、医疗机构经营管理的特点和原则.....	65
第二章 口腔社会医学与口腔流行病学基础	67
第一节 人口与口腔社会医学基础	67



一、人口与口腔医疗保健	67
二、社会口腔医学基础	74
第二节 口腔流行病学概述	105
一、常见口腔疾病流行状况、特点及其发展趋势	105
二、老年口腔疾病流行病学状况及特点	118
第三章 中国口腔医疗机构与口腔卫生保健体系	125
第一节 中国口腔医疗机构的现状	125
第二节 中国口腔医疗机构分类	126
一、口腔医院	126
二、综合医院口腔科	129
三、口腔诊所	129
第三节 中国社区口腔卫生保健体系	130
一、社区口腔卫生保健概念	131
二、社区三级牙病防治网络	133
三、社区口腔健康教育与促进	137
四、社区学校口腔卫生保健	140
第四章 口腔医疗机构经营管理法律问题	143
第一节 卫生法概述	143
一、卫生法的概念	143
二、新中国卫生法的发展	144
三、卫生法的具体表现形式	144
第二节 口腔医疗机构与从业卫生技术人员管理法律制度	145
一、口腔医疗机构的分类管理	145
二、口腔医疗机构的设置	146
三、口腔医疗机构从业卫生技术人员管理法律规定	149
第三节 口腔诊疗中的医患关系	152
一、概述	152
二、患者的权利	153
三、医疗机构的权利	155
四、对医疗机构秩序的法律保护	155
第四节 医疗纠纷法律规定	156
一、医疗纠纷概述	156
二、医疗事故处理法律规定	157



三、其他类型的医疗纠纷	158
第五节 口腔医疗机构经营中的其他法律问题	160
一、口腔医疗机构的税收政策	160
二、医疗广告管理法律规定	161
三、口腔医疗机构的内部管理	162
第五章 口腔医疗保险与口腔医疗机构经营管理	164
第一节 社会保障概述	164
一、社保的基本概念	164
二、社会保障分类	165
三、中国社会保障的基本构成	165
第二节 口腔医疗保险概述	166
一、医疗保险概述	166
二、国外医疗保险概况及常见模式	169
三、中国医疗保险制度的回顾与现状	171
四、口腔医疗保险	172
第三节 口腔基本医疗保险与口腔医疗机构经营管理	176
一、发达国家基本医疗保险制度的启示	177
二、中国城镇职工基本医疗保险制度改革	180
三、口腔基本医疗保险制度的设想	181
四、口腔基本医疗保险与口腔医疗机构经营管理	183
第四节 口腔商业医疗保险与口腔医疗机构经营管理	184
一、中国口腔商业医疗保险现状	185
二、发达国家口腔商业医疗保险运作方式	187
三、发展中国口腔商业医疗保险的可行性	189
四、口腔商业医疗保险与口腔医疗机构经营管理	193
第五节 口腔医疗责任保险与口腔医疗机构经营管理	194
一、责任保险简介	194
二、中国责任保险的现状与法律依据	196
三、发达国家医疗责任保险概况	196
四、中国医疗责任保险概况	199
五、设立口腔医疗责任保险及其意义	200
六、口腔医疗责任保险与口腔医疗机构经营管理	207
第六节 中国口腔医疗保险发展展望	208
一、医疗保险制度改革与医疗行业发展	208



二、潜在口腔医疗保险市场分析	209
三、口腔卫生服务体系与未来口腔医疗保险	210
四、未来口腔医疗保险制度的设想	212
第六章 口腔医疗机构质量管理体系与质量标准	215
第一节 口腔医疗质量是口腔医疗机构的生命	216
一、口腔医疗质量在经营管理中的地位与作用	216
二、中国口腔医疗机构质量管理现状	217
第二节 口腔医疗机构质量管理战略	219
一、口腔医疗机构质量管理概述	219
二、口腔医疗质量评价	222
三、口腔医疗质量管理实施	225
四、口腔医疗质量管理的发展趋势	230
第三节 口腔医疗机构质量管理体系与质量管理标准	232
一、质量管理发展过程	232
二、ISO9000 族标准	234
三、ISO9004-2 标准与口腔医疗质量管理	237
第四节 口腔医疗机构质量认证	241
一、口腔医疗机构质量体系认证概念	241
二、口腔医疗机构质量认证的必要性	242
三、口腔医疗机构质量认证的现实意义	243
四、口腔医疗机构实施 ISO9004-2	244
第七章 诚实经营与中介机构	247
第一节 诚实经营	247
一、商业诚信	247
二、金融诚信	248
三、职业诚信	251
第二节 中介机构	255
一、会计师事务所	255
二、税务师事务所	268
三、律师事务所	271
四、金融中介机构	275
五、人力资源中介机构	279



第八章 口腔医疗经营管理的信息化体系	284
第一节 口腔医疗信息与管理经营	284
一、口腔医疗信息的范畴与分类	284
二、口腔医疗机构的标准化管理与口腔医疗信息化建设	287
三、口腔医疗信息管理系统分类	290
第二节 口腔医院信息化建设与信息管理系统	292
一、口腔医院信息化建设的原则与策略	292
二、口腔医院信息管理系统的构架	295
三、口腔医院信息管理系统软件	301
第三节 其他口腔医疗信息管理系统	304
一、系统的硬件及软件构架	304
二、口腔医疗中心系统软件系统功能描述	305
三、口腔诊所信息管理软件系统功能描述	309
 第九章 数字化口腔医疗概述与前瞻	313
第一节 社会与科学技术进步对口腔医学的影响	313
一、社会变革及技术进步对口腔医疗设备发展的要求	313
二、数字化口腔医疗设备发展的社会与技术背景	314
三、口腔医疗服务的发展问题	317
第二节 数字化口腔医疗设备概述	318
一、与口腔设备相关的数字化技术	319
二、口腔数字化设备分类	321
三、口腔数字化设备的基本工作原理	322
第三节 口腔医疗设备网络系统	331
一、现阶段口腔综合治疗台存在的问题	331
二、数字化口腔综合治疗台新增加的功能	332
第四节 数字化口腔医院	336
一、口腔医院概念的变化——新型口腔医疗行为空间	336
二、数字化口腔医院的基本构成	338
三、数字化口腔医院管理系统的变化	341
 附录	342
附录 1 口腔医疗机构经营计划	342
一、经营计划的含义	342
二、制定总体经营计划的原则	342



三、经营计划的具体内容与案例	343
附录2 口腔医疗机构的形象策划与建立	347
一、口腔医疗机构形象建立的意义	347
二、口腔医疗机构形象建立的内容——CIS 建立	348
三、口腔医疗机构形象建立的步骤	353
附录3 口腔医疗机构患者资源发展计划	353
一、患者资源发展计划的含义	353
二、患者资源发展计划的核心内容	354
三、与患者资源发展计划相匹配的口腔医疗机构经营理念	354
四、如何成功地实施患者发展计划	355
附录4 日本齿科诊所经营管理简介	356
一、齿科诊所的开业	356
二、齿科诊所的经营分析	360
三、齿科医师的会计	361
四、齿科诊疗所的设计	361
参考文献	364
索引	367