

- 全国高等学校教材
- 供临床、预防、卫生管理、社会保障类专业用

健康服务与管理

主 编 刘树琪

副主编 杜 清 胡西厚 周尚成

全国高等学校教材
供临床、预防、卫生管理、社会保障类专业用

健康服务与管理

主 编 刘树琪

副主编 杜 清 胡西厚 周尚成

编 委 (按姓氏笔画排序)

丁 宏 (安徽医科大学)

文育锋 (皖南医学院)

冯建光 (上海中医药大学)

吕艳华 (山西医科大学)

刘树琪 (滨州医学院)

杜 清 (滨州医学院)

张 楠 (内蒙古医科大学)

张秀丽 (滨州医学院)

周尚成 (湖北医药学院)

胡西厚 (滨州医学院)

翟向明 (滨州医学院)

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

健康服务与管理 / 刘树琪主编. —北京: 人民卫生出版社,
2015

ISBN 978-7-117-21720-0

I. ①健… II. ①刘… III. ①卫生服务—医学院校—
教材②卫生管理—医学院校—教材 IV. ①R197.1②R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 263771 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数 据库服务, 医学教育资 源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

健康服务与管理

主 编: 刘树琪

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 河北新华第一印刷有限责任公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 18

字 数: 449 千字

版 次: 2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-21720-0/R·21721

定 价: 50.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

前言

随着经济社会发展进入新常态、科技进步日新月异、医疗卫生体制改革不断深入和人民生活水平日益提高,广大人民群众对健康服务的需求持续增长。2013年,国务院印发《关于促进健康服务业发展的若干意见》,提出到2020年,基本建立覆盖全生命周期的健康服务业体系,健康服务业总规模达到8万亿元以上,预示着我国医疗卫生行业将迎来巨大变革,健康服务与管理将成为现代医院发展战略的新要素和重点工作;同时预示着健康服务产业将迎来发展的春天和长期持续的高景气,这为健康管理学科发展与科技进步也提供了难得的机遇和广阔的空间。

健康服务业以维护和促进人民群众身心健康为目标,集医疗服务、健康管理及促进、健康保险以及相关服务于一体,涉及药品、医疗器械、保健用品、保健食品、健身产品等方面,管理内涵丰富,涵盖领域广博。目前,我国健康服务业尚处于起步阶段,服务体系不够完善,监管机制不够健全,开放程度偏低,观念相对滞后,服务管理流程不够科学、有序、高效,健康服务与管理人才匮乏。特别是未来全科检查、社区中心、康复中心、护理机构、心理咨询、健康管理、健康锻炼指导等健康服务机构将大量涌现并逐渐增多,整个社会对健康服务与管理人才的需求势必不断增加,市场潜力巨大。从健康服务与管理教育来看,还跟不上产业的快速发展和日益增长的社会需求。为适应新形势下健康服务业发展要求,培养高水平、应用型的健康服务管理人才,经全国高等医药教材建设研究会批准,决定编写全国高等学校改革试验创新教材《健康服务与管理》。

本教材的教学对象是临床、预防、卫生管理、社会保障等专业的本科生,也可作为研究生和社会各类健康服务机构培训的参考用书。教材编写中,以服务健康服务业发展为目的,根据健康服务与管理的基础知识、实践技能和产业应用来设计教材内容,详细介绍了健康管理基本理论体系和健康服务管理实践,将健康管理学的基础知识技能与健康服务管理实践新进展有机地结合起来。

全书共14章,内容分三大部分:第一部分(第一章到第三章)介绍健康服务与管理概述及相关基础知识;第二部分(第四章到第十章)涵盖健康服务与管理的实践技能,包括信息化、风险评估、健康教育、健康管理策略、战略管理、质量管理、营销管理等内容;第三部分(第十一章到第十四章)介绍医疗产业、生物医药产业、健康管理产业和健康保险业。大部分章节都有一个较为典型的案例,旨在培养学生的思考能力和实际操作能力。

本教材的特色为：①是高校改革试验创新教材，在广泛吸收国内外健康管理研究进展与成果的基础上，总结提出新的经验和做法；②理论与实践相结合，既着重介绍健康管理与管理的基础理论知识和技能，又密切结合我国健康管理与管理行业的实际应用；③国际与国内相结合，既介绍国际先进的方法和经验，又突出中国的国情和特色。

本教材由来自全国多家高等医学院校的老师 and 专家共同完成，得到人民卫生出版社的指导。在编写过程中，各位编委倾注了大量的精力和心血，副主编较好地完成了审稿工作，秘书在文字处理、统稿等方面做了大量细致有效的工作。谨此对所有关心、支持和帮助本书编写的领导、同事们致以衷心的感谢。

健康管理还是一门年轻的学科，尽管在编写过程中经过了深入研究、认真分析和反复推敲，但由于水平所限，且为创新教材第1版，难免存在瑕疵或不妥之处，恳请业界同仁和广大读者批评指正，以期再版时予以完善。

刘树琪

2015年7月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 西方健康服务业的发展	1
一、健康服务业的发展情况	1
二、美国的健康服务业	2
三、英国的健康服务业	3
四、日本的健康服务业	4
第二节 健康服务业在中国的兴起	5
一、健康服务业在中国的起步	5
二、健康服务业在中国的发展现状	5
三、健康服务业在中国的发展趋势	7
第三节 健康服务业在国民经济中的地位	7
一、国民经济的运行情况	7
二、第三产业对国民经济增长的贡献	8
三、健康服务业在第三产业中的地位	9
第四节 健康服务业对提升国民生命质量与幸福指数的作用	9
一、健康服务业的需求	9
二、生命质量与幸福指数	10
三、健康服务业对提升国民生命质量与幸福指数的作用	10
第二章 健康服务与管理概论	12
第一节 健康服务概述	12
一、健康及健康服务的概念	12
二、健康服务的特征	12
三、健康服务的分类	13
四、健康服务包	14
第二节 健康服务业概述	14
一、国务院促进健康服务业发展的意见	15

二、传统健康服务业	18
三、智慧健康服务业	20
第三节 健康服务产业	21
一、健康服务产业概述	21
二、健康服务产业与国民经济发展	23
三、政府在健康服务产业发展中的作用	24
第三章 健康服务与管理相关政策、法规及伦理问题	25
第一节 健康服务与管理相关政策	25
一、健康服务与管理相关政策概述	25
二、医生多点执业相关规定	26
三、城镇职工基本医疗保险	26
四、城镇居民基本医疗保险	27
五、新型农村合作医疗	29
第二节 健康服务与管理相关法律法规	30
一、健康服务业与管理相关法律法规	30
二、劳动法与合同法	31
第三节 生命伦理学概述	32
一、生命伦理学的基本理论	32
二、生命伦理学的基本原则	33
三、生命伦理学在健康服务与管理中的应用	34
第四节 健康服务与管理工作中常见的伦理问题	35
一、隐私权保护	35
二、尊重人	35
三、知情同意	36
四、利益冲突问题	36
五、行业诚信问题	36
六、其他问题	37
案例分析	37
第四章 健康服务管理的信息化	39
第一节 健康服务管理信息化概述	39
一、健康信息与健康信息系统的概念	39
二、健康服务管理信息化的作用与功能	40
三、健康服务管理信息化的发展	40
第二节 健康信息的标准化	41

一、信息与通信技术的标准化	41
二、健康信息的标准化	42
第三节 健康服务管理主要信息技术	43
一、数据仓库技术	43
二、云计算技术	44
三、物联网技术	45
第四节 健康服务管理的信息化	45
一、居民健康档案系统	46
二、健康管理与决策系统	47
三、业务协同系统	52
第五章 健康风险评估和风险管理	54
第一节 健康危险因素概述	54
一、环境因素	55
二、生物遗传因素	56
三、行为生活方式因素	56
四、卫生服务因素	56
第二节 健康风险评估概述	57
一、健康风险评估含义	57
二、健康风险评估历史	59
第三节 健康风险评估技术和方法	59
一、健康风险评估的基本步骤	59
二、健康风险评估种类与方法	63
第四节 健康风险评估应用	68
一、健康风险评估应用于个体健康指导领域	68
二、健康风险评估应用于群体健康管理领域	69
三、健康风险评估应用于健康保险领域	70
案例分析	70
第六章 健康教育与健康促进	72
第一节 健康教育与健康促进概述	72
一、健康教育的概念	72
二、健康促进的概念	73
三、健康教育与健康促进的关系	74
第二节 健康教育与健康促进方法	75
一、健康传播	75

二、行为干预理论	77
三、健康相关行为	79
四、健康干预的设计、实施及效果评价	80
第三节 健康促进计划的实施与评价	82
一、概述	82
二、实施步骤与策略	82
三、评价方法	83
四、评价的影响因素	85
第四节 健康促进在健康管理中的应用	86
一、健康促进与健康管理	86
二、健康促进对健康管理的作用	86
三、健康促进在健康管理中的应用	87
案例分析	88
第七章 健康管理策略	90
第一节 健康管理概述	90
一、健康管理的概念与特点	90
二、健康管理的起源与发展	91
三、健康管理的实践与应用	92
四、健康管理策略	93
第二节 健康行为与生活方式管理	93
一、健康行为与生活方式管理概述	93
二、干预技术	94
三、健康行为与生活方式管理内容	95
第三节 健康需求管理	97
一、健康需求管理概述	97
二、影响需求的主要因素	98
三、健康需求管理方法	98
第四节 疾病管理	99
一、疾病管理概述	99
二、疾病管理内容	100
三、疾病管理方法	100
第五节 灾难性病伤管理与残疾管理	101
一、灾难性病伤管理概述	101
二、灾难性病伤管理方法	101

三、残疾管理概述	101
四、残疾管理方法	102
第六节 重点人群健康管理	103
一、0~6 岁儿童健康管理	103
二、孕产妇健康管理	104
三、老年人健康管理	106
四、常见慢性病的健康管理	107
第八章 健康服务战略管理	112
第一节 健康服务战略分析框架	112
一、战略与战略管理	112
二、战略分析	117
第二节 健康服务竞争环境分析	120
一、健康服务竞争环境	120
二、健康服务业基本竞争战略	120
三、服务竞争战略的制定	123
第三节 服务扩张战略	124
一、扩张战略	124
二、连锁经营战略	125
三、国际化战略	126
第四节 健康服务设计	127
一、健康服务设计	127
二、健康服务设施设计	129
三、新服务开发战略	131
四、服务流程与服务蓝图	134
案例分析	137
第九章 健康服务质量管理	139
第一节 健康服务质量概述	139
一、健康服务质量的内涵	139
二、健康服务质量的特征	141
三、健康服务质量的构成	142
四、健康服务质量管理	143
第二节 健康服务质量评价	146
一、健康服务质量评价概念	146

二、健康服务质量评价意义	146
三、健康服务质量评价内容	147
四、健康服务质量评价方法	147
第三节 健康服务质量的改进	149
一、健康服务质量的差距分析	149
二、健康服务质量的改进	151
三、质量保证	153
四、质量审核	154
案例分析	155
第十章 健康服务营销管理	157
第一节 健康服务营销概述	157
一、市场营销	157
二、服务营销	160
三、健康服务营销	161
第二节 健康服务营销组合策略	162
一、健康服务人员策略	162
二、健康服务有形展示策略	164
三、健康服务过程管理策略	165
四、健康服务产品策略	165
五、健康服务定价策略	167
六、健康服务分销策略	168
七、健康服务促销策略	168
第三节 健康服务营销管理	169
一、健康服务营销环境分析	170
二、市场细分与目标市场选择	171
三、设计营销组合方案	172
四、健康服务营销计划的制订与实施	172
案例分析	174
第十一章 医疗产业	175
第一节 医疗市场	175
一、医疗服务需求	175
二、医疗服务利用	177
三、医疗服务市场	180
第二节 医疗产业管理	182

一、医疗服务体系	182
二、医疗产业和产业化	184
三、医疗产业管理	185
第三节 医疗产业的政府规制	187
一、规制的定义	187
二、规制的分类	187
三、政府规制的特征	187
四、政府规制的内容	188
第四节 医疗机构经营管理	189
一、医院分级管理	189
二、医院分类管理	190
三、医院经营管理	190
四、医院法人治理	193
案例分析	196
第十二章 生物医药产业	199
第一节 生物医药市场	199
一、产品需求	199
二、产品供应	200
三、生物医药市场	200
第二节 生物医药产业管理	201
一、市场定位	201
二、发展战略	202
三、营销管理	203
四、客群管理	204
第三节 医药企业	211
一、医药企业的类型和特点	211
二、医药企业的经营效益	213
三、医药企业的市场竞争	213
四、医药企业的发展趋势	214
第四节 健康产品企业	216
一、健康产品企业的类型和特点	216
二、健康产品企业的经营效益	217
三、健康产品企业的市场竞争	217
四、健康产品企业的发展趋势	218
案例分析	219

第十三章 健康管理产业	222
第一节 健康管理产业概述	222
一、我国健康管理产业发展现状	222
二、我国健康管理需求现状	224
三、健康管理市场构成	225
四、健康管理市场存在的问题	226
五、健康管理的发展趋势	227
第二节 健康体检服务业	229
一、我国健康体检市场的发展	229
二、健康体检行业发展环境分析	229
三、健康体检业存在的问题	230
四、我国健康体检产业的发展趋势	231
第三节 中医医疗保健服务业	232
一、我国中医医疗保健服务发展现状	232
二、中医药保健服务发展优势分析	234
三、中医药保健服务发展政策环境	235
四、中医医疗保健服务产业存在的问题和政策建议	236
第四节 健康养老服务业	238
一、健康养老服务业概述	238
二、健康养老服务业发展的背景	239
三、中国养老服务业发展历程及现状	240
四、中国养老行业存在的问题与对策	241
案例分析	243
第十四章 健康保险业	244
第一节 健康保险概述	244
一、健康保险的概念	244
二、健康保险体系	245
三、健康保险业	246
四、健康保险业在整个健康服务业中的地位与作用	246
五、健康保险业发展趋势	247
第二节 商业健康保险	248
一、医疗费用保险	248
二、重大疾病保险	250
三、失能收入损失保险	252

四、长期护理保险	254
五、商业健康保险运营	255
第三节 社会医疗保险	257
一、社会医疗保险的基本原理	257
二、社会医疗保险的基本原则	258
三、社会医疗保险制度类型	260
四、社会医疗保险运行	262
五、中国社会医疗保险制度	265
案例分析	269
参考文献	271

第一章

绪 论

学习目标

通过学习绪论,掌握健康服务业的起源、在中国的兴起和发展,了解健康服务业在促进国民经济发展和改善民生方面的作用。

学习重点

西方健康服务业的发展、中国的健康服务业。

对健康服务业的定义,学术界还没有形成统一的看法。作为新兴的服务业,健康服务业是以预防疾病和促进健康为核心,以健康至上理念为指导,主要包括医疗服务、健康管理与促进、健身娱乐、康复治疗与休养、健康保险以及相关服务,涉及药品、医疗器械、保健品、保健食品、健身产品等支撑产业,覆盖面广,产业链长,具有较强的综合性。凡是围绕和服务于人的生理和心理健康的部门均可纳入广义的健康服务业的范畴。

第一节 西方健康服务业的发展

世界卫生组织研究表明,全球亚健康状态人群已占到总人口的 70% 左右,心脑血管疾病、肿瘤、糖尿病、高血压等慢性疾病已成为危害人类健康的主要疾病,亚健康状态人群的健康服务市场空间巨大。世界卫生组织(WHO)的研究结果同时表明,人类三分之一的疾病通过预防保健可以避免;三分之一的疾病通过早期发现可以得到有效控制;三分之一的疾病通过信息沟通可以提高治疗效果。

在“大健康观”的引领下,以控制医疗费用、提高生命质量为主要目标的健康服务,逐渐成为各国政府的共识和选择。在世界发达国家和地区,健康服务业已经成为现代服务业中的重要组成部分,并且产生了巨大的社会效益和经济效益。

一、健康服务业的发展情况

(一) 健康服务业的起源

西方健康服务业的兴起源于健康服务理念提出。1861 年,英国著名医学专家 Horace Dobell 首先提出:定期的健康检查可以预防罹患疾病及死亡,有益于维护民众的健康。具体的健康检查服务最早始于 1908 年的美国士兵体检,1914 年,美国保险公司全面引入推行健康检查。第二次世界大战后,人们的健康需求急剧增加,美国医药协会于 1947 年首次提

出了“健康体检”的概念,并向公众建议:每个35岁以上的健康人应每年做一次全面身体检查,并和医生有一个良好的沟通。

(二) 健康服务业的发展

健康体检与健康服务在全球得到了广泛认可并推动了产业发展,目前全球的健康服务产业仍然呈现出快速增长态势。健康服务业不仅仅是一个单一的产业,而可以看作是包括所有与健康有直接或间接关系的产业链和产业体系,已成为继IT产业后新兴、快速发展和成长的产业。例如美国健康服务业的规模占其国内生产总值的比例超过17%,一些经济合作与发展组织(OECD)国家则达到10%左右。

二、美国的健康服务业

(一) 美国的健康管理服务

健康服务的理念起源于美国,早在20世纪50年代,美国的保险业就提出了健康管理概念。1969年,美国政府出台政策将健康管理纳入国家医疗保健计划,自此健康管理得到了迅速发展。目前,美国已有700余家健康管理公司,为大约9000万美国居民提供健康管理服务,每10个人中就有7个享有健康管理服务。

在美国,无论是政府、社区、医疗保险公司、医疗机构、医务人员和患者,几乎所有人都参与健康管理活动,健康管理理念已成为国民的基本意识。美国密歇根大学健康管理研究中心主任第·艾鼎敦博士(Dec.W.Edington)提出,美国的健康管理经过20多年的研究得出一个结论,健康管理对于任何个人和企业都有一个90%和10%的比例,即90%的个人和企业通过健康管理后,医疗费用降到了原来的10%;10%的个人和企业未做健康管理,医疗费用比原来上升了90%。

美国的“全国健康计划”(national health plan)为健康管理的发展提供了有效的政策支持。在美国,医疗保险机构与医疗集团合作,确保了健康管理的财政来源,健康管理服务费主要由保险行业筹资。健康管理在健康或医疗保险业的应用主要是帮助降低投保人患病的风险,从而减少保险机构的赔付。

(二) 美国的养老服务

美国于1990年进入了老龄化社会,之后随着人口老龄化的加剧,老龄人口不断增加,美国的养老服务产业也随之得到了快速发展。养老机构的服务体制不断完善、服务内容多样化、规模扩大、数量增加,满足了老龄化社会不断增多的养老需求。美国早在1965年就通过了《美国老年人法》,其中明确规定设立老人署,规定了署长在老年人保障和事务方面的目标、责任、权力和经费,并成立了由署长挂帅、其他部门和社会共同参与的老龄委员会。美国养老产业的不断发展首先得益于政府职责的明确。

美国的养老服务机构主要分为营利性、非营利性、政府公立三类服务机构,其中营利性的私立养老机构大约占70%,社会在养老服务业领域起主导作用。美国的养老服务模式主要分为以下四种:

1. 公寓型服务 代表机构为老年公寓,主要为能够自理的老年人提供住房。老年公寓的环境和活动场所适宜老年人居住,配备无障碍、卫生、呼救等生活配套设施。居住在老年公寓的老年人主要侧重于日常生活看护服务,不需要专业性强的护理。

2. 日间照料型服务 代表机构为老年日间照料中心,主要为高龄、体弱、患有慢性病的老年人提供日间护理、助餐、康复训练等服务。

3. 护理康复型服务 代表机构为老年护理康复院,主要为高龄、失能、半失能、失智的老人提供长期照护、康复服务和临终关怀服务。

4. 社区居家养老型服务 代表机构为社区老年服务中心,主要为需要照顾的老年人安排和提供活动室、老人饭堂等服务。社区老年服务中心一般由非政府机构主办,政府财政给予一定的补贴。

美国的养老产业中还有一种“倒按揭”的养老方式,在20世纪80年代中期由美国新泽西一家银行创立,分为有期和无期两种放贷方式,这种养老方式既能为老人提供生活费又能让银行营利。62岁以上有自主住房的老人可以把住房抵押给银行,银行定期给老人一笔生活费。如果有期,到期老人可以出售房屋或以其他资产还贷;如果是无期,银行通过机构评估房屋价值和估测老人的预期寿命,每月支付老人一定的生活费直至其去世,老人的房屋归银行处置。

(三) 美国的健康保险服务

美国是健康保险法制最为发达、健全和完善的国家之一,其商业健康保险尤为发达。美国健康保险分为政府的健康保险计划和私人健康保险计划两大类:

1. 政府的健康保险计划 医疗保险照顾计划与医疗保险救助计划是美国两个最大的政府支持项目。

(1) 医疗保险照顾计划(medicare): 年满65岁的老年人和残疾人是该计划的主要保障对象,在美国2010年全面健康保险制度建立之前,该计划是最大的健康保险项目。

(2) 医疗保险救助计划(medicaid): 该计划由联邦政府拨款兴办,以特定人群为主要保障对象。

2. 私人健康保险计划 私人健康保险计划在美国的健康保险计划中占据主体,其运营主要分为三种类型:

(1) 非营利性组织经营的健康保险计划: 该计划是不以营利为目的的健康保险系统,以“蓝十字”和“蓝盾”组织为代表。加入本组织的成员,不论年龄高低和健康风险高低,其向组织缴纳的保费都相同。“蓝十字”和“蓝盾”组织实际上只是一个健康保险的中介组织,本身并不提供医疗服务,只是为医疗服务付费。“蓝十字”和“蓝盾”组织为全美70%的大型工业企业提供保险,有将近1亿人接受它们所提供的医疗保险服务。

(2) 私营商业健康保险公司经营的健康保险计划: 该计划主要分为三种: 雇主资助(购买)的健康保险、职工个人购买的健康保险和其他类型的健康保险。雇主资助(购买)的健康保险占到全国健康保险市场的60%以上,而职工个人购买的健康保险只占9%。

(3) 预付群体行医组织经营的健康保险计划: 该计划包括健康维护组织、医疗保险可选择提供者组织计划和医疗保险按个人的服务项目付费计划三类。预付群体行医组织是将保险与卫生服务合为一体的组织模式,投保人通过加入这些组织并缴纳保险费,可以获得满足医疗需求的一次性到位的健康治疗。

三、英国的健康服务业

(一) 英国的健康服务模式

英国从1948年开始实行国民医疗服务制度(national health service, NHS),为全民提供免费的医疗服务。NHS包括基础医疗保健和二级医疗服务两个层次。基础医疗保健(一级保健)是NHS的主体部分,由家庭诊所和社区诊所构成,每年获得NHS下拨资金的75%。