



臺大醫院健康管理中心的改造

文・照片提供／陳明豐（臺大醫院副院長）

西元 1861 年英國醫師 Horace Dobell 提出定期檢查可以預防罹患疾病及死亡的理念。他認為對於沒有症狀的民眾，由受過良好訓練的醫師為他們進行健康檢查，包括對個人及家族病史、生活習慣及身體器官和功能的檢驗，然後將結果告知民眾，並給予必要的建議，對民眾健康的維護會有深遠的助益；可見現在的健檢觀念當時已經出現了。美國於二十世紀初開始有定期健康檢查，但到 1970 年代，因為醫療政策及費用等因素，這種定期健檢的觀念漸不受醫界青睞。不過，民眾基於篩檢疾病有預防效果，加上從“健兒門診”的定期檢查，以及汽車每年都要定期保養的觀念延伸，每天使用的身體為何不需要定期檢查？因此普遍認為健康檢查還是有必要。

臺大健檢史就是臺灣健檢史

臺灣最早的健康檢查在 1956 年（民國 45 年 9 月），臺大醫院正式實施住院 6 天的健康檢查，至 1958 年 12 月為止，共有 100 名受檢者。1963 年 4 月臺大醫院成立特別病房 7 床，住院健檢時間仍為 6 天，1970 年 10 月縮短為住院 3 天。1977 年 3 月遷建健檢專屬病房 11 床，除 X 光外，其他項目皆在專屬病房進行。1992 年搬入臺大醫院東址新院區 6D 病房 24 床，日期則縮減為 2 天 1 夜。

為因應健檢環境的劇烈變化，個人負責籌設新的健康管理中心，而於 2003 年 7 月正式成立。除了健康檢查濃縮在當天完成外，更有專職醫師與

專業健康管理師。承本校管理學院黃崇興教授鼎力協助，新的健康管理中心不僅提供優質的醫療專業，也導入了最貼近人性的顧客服務品質。

回想 1970 年代擔任住院醫師時期，每每看到走廊上或檢查室裡一群穿著特別服裝的受檢人，都不免投予好奇的眼光，因為他們是來做健康檢查的病人（其實應該是顧客才對）。畢竟那時代要有錢有閒才有經濟能力和理念接受健檢，而且醫院也要有一定規模和資歷才行。因此，那時候的健康檢查是很豪華追風的彩繪。

健檢的時代意義——健康管理

今天，健康檢查服務機構已如雨後春筍般林立，名堂也多得令人眼花撩亂。這表示有越來越多的民眾願意接受健康檢查，也希望從中得到健康管理知識。但在門診中，卻也常見拿著健檢報告求診的人，仔細詢問才知有完整後續服務的健檢提供者不多，品質也不理想。

完整的健康檢查包括良好的事前規劃，以達客製化、人性化的需求；優雅的檢查環境和流暢的檢查流程，以使顧客賞心悅目、節省時間、提高效率；專業的服務團隊，以顧客為中心的醫療品質和服務水準；最後是良好的諮詢和轉介服務，達到早期診斷、早期治療以及真正的健康管理和健康促進。

臺大醫院健康管理中心就是在這樣的理念下成形，不只是物力和軟硬體設施全面更新，優雅的空間設計絕非坊間所謂的幾星級高價卻又庸俗的



■ 臺大健康管理中心以臺大醫院高品質的醫療團隊為後盾，為您的健康把關。

硬體堆砌可比擬。在人力與行政方面，我們進行醫師和健康管理師的人力重整，從客戶登記、填寫健康問卷、受檢執行、報告撰寫、後續諮詢轉介等皆由中心全權服務，突顯人性化、專業化、效率化和數位化的特色。檢查內容在質與量為顧客做最好的評估（可選擇加做檢查項目），並開發出針對心血管、防癌和企業菁英等不同需求之健檢。

健檢成功與否不在高貴儀器

健檢提供者和受檢者常以為儀器越新越好，而且最好是核醫、正子、斷層、核磁共振等全部都有。其實從效能和成本來看不見得是最好。高貴的儀器當然有其優點，但也有其盲點和缺點，只一味強調儀器的先進就盲目執行，而未經過良好的事前評估和事後判讀與解說，可能反而造成更多問題。正確的作法是從預防醫學的角度，對每一受檢者分別予以評量，才是健檢提供者應有的負責態度。以臺大醫院為例，本院在2003年6月至2004年9月間共計7,701位受檢者，有71位（0.92%）被檢出腫瘤，其中以腸胃鏡發現的有48位（67.6%）。這表示如果民眾怕痛而捨腸胃鏡，則健檢效益就損失了三分之二。而本院更推出無痛腸胃鏡健檢，由專業的麻醉科醫師執行麻醉工

作，配合腸胃科醫師精巧的內視鏡檢查，消除顧客的緊張不安和恐懼痛苦，大大提升了健檢效益。絕大部分腫瘤可以從超音波和其他實驗檢查發現，因此，所謂高貴精密的儀器檢查是否為每一位受檢者皆必須，要雙方共同來評估。

臺大健康中心的特色

臺大醫院健康管理中心從民國2003年7月營運迄今將屆滿四年，所服務的顧客也已超過3萬人次。顧客的滿意和品質的提升一直是健檢團隊的努力標的，也是組織文化所最注重的面向。健康管理中心的改造重新賦予臺大醫院健檢的特色有：

（1）中心目標：

品質、效率和精確是我們最重視的目標，因此投入龐大的醫師人力。健康管理中心的專任主治醫師與各科部的專科醫師共同執行健檢工作，這是品質的保證；流程安排順暢，包含無痛內視鏡麻醉檢查，都可以在一天之內輕鬆完成，以符合現代社會忙碌的生活步調，精確地達成顧客的要求，這是效率的展現。

（2）客製化服務：



■ 臺大健康管理中心以人性化、客製化為最高服務原則。

在健康管理師親切與貼心的接待服務下，讓顧客在健康管理中心的環境裡感到溫馨與舒暢，而且在檢查過程中不會有緊張或壓力。

（3）完善的後續服務：

除了詳實的健康檢查報告外，對受檢者來說最需要的是檢查過後的查諮詢服務。針對這一點，本中心安排由醫師詳細解說，並提供後續醫療轉介、健康管理追蹤等服務；以臺大醫院的醫療專業團隊為後盾，為顧客安排各種即時的後續處理與治療。

（4）癌症篩檢為主要檢查項目：

以實證醫學為基礎，將國人可能罹患之主要疾病與癌症篩檢列為最優先之健康檢查項目。

（5）以卓越研究為改進後盾：

透過健康檢查的創新服務帶動研究的進行，即時更新國人在健康方面有關資料，提供基礎及臨床醫學進行研究，促進醫療可造福更多人類。

健康檢查乃管理健康和促進健康的重要主軸，也是預防醫學的重要方法。臺大醫院秉持百年的優良傳統，以教學、研究和服務為使命；因此，健康管理中心的改造，也以創新服務帶動研究和教學為思考主軸。我們以品質、效率、精確的中心目標來贏取顧客的信任，我們創造健檢的新價值觀，更刷亮了臺大醫院的品牌。

終極目標：身心靈三位一體的健康促進

新世紀的健康檢查不僅是達成疾病早期診斷、早期治療的短期目標，更應是引領民眾邁向健康管理和健康促進的終極目標。健康檢查應將身心靈的健康做為未來發展的方向，幫助民眾改善生活型態以達到最佳的健康狀態，誠如世界衛生組織所強調的健康的定義是身、心、靈三境界，即

身體、情緒、社會、精神和心智的健康。健康檢查只是達到健康的第一階段，根本之道在改善生活型態——包括認知和行為的改變，以及更進一步的改造環境，讓最佳的健康狀態保持不墜；這些均有賴健康管理和健康促進觀念的推動。此一觀念之推動不能立竿見影，必須讓民眾瞭解要持之以恆，也因此更突顯出健康檢查和健康管理對健康促進的重要。

陳明豐

小檔案

臺大醫學系畢業，臨床醫研所博士，並取得臺大管理學院財務金融研究所高階經理人管理碩士(EMBA)。現任臺大醫院副院長及內科部心臟科主治醫師、健康管理中心主任、心臟衰竭中心主任和臺大醫學院內科教授、臺灣內科醫學會理事長。

曾任臺大醫院醫務秘書兼發言人（1999/08-2002/08）、內科重症加護病房主治醫師、主任（1993/02-2006/02）、臺灣內科醫學會秘書長（1993/11-2005/11）等職。

研究主題有：（1）動脈硬化相關的高血壓、高脂血症和冠狀動脈心臟病、心肌梗塞；（2）高膽固醇血症及動脈硬化兔子模型動物實驗研究冠狀動脈結紮——再灌流之心臟代謝及動脈血管受傷修復；（3）幹細胞治療心肌梗塞引發心臟衰竭；（4）預防醫學與健康管理、健康促進。

目前工作重點除前述醫療專業外，還有健康管理中心的經營督導及相關研究，負責醫院管理、行政、財務、成本及醫療品質的管控。



■ 針對不同年齡、背景的需要，陳明豐副院長（右）要為顧客打造專屬的健康管理方案。

◆ 臺大健康管理中心網址 <http://ntuh.mc.ntu.edu.tw/HealthCenter/>

◆ 服務時間：星期一至星期六

◆ 服務專線：02-2356-2916，02-2356-2917