高端健檢的經驗

| 張基昌醫師 | 義大醫療財團法人義大大昌醫院院長
| 林友菁醫師 | 義大醫療財團法人義大大昌醫院健診中心主任

目前台灣在高端健檢領域的現況

台灣人越活越老，孩子卻越生越少，國人意識到健康老化靠自己。根據內政部統計，108 年國人平均壽命再創新高至 80.9 歲，其中男性為 77.7 歲、女性 84.2 歲；但活得長不一定活得健康，蟬聯國人十大死亡排行第一名的癌症發生率及死亡人數也快速增高，慢性疾病的初次診斷年齡卻也悄悄地往年輕族群移動，這與環境的污染、食安問題、生活壓力等，帶給健康的衝擊而導致現代新疾病有極大相關性。

在社會經濟成長及醫療科技進步下，人民對花錢在自我健康照護上的接受度越來越高。再加上目前政府對勞工保護逐步成形，為保護臺灣勞工工作時人身安全與身心健康、預防職業病與職業災害，規範雇主應提供安全工作環境，於 1974 年設立職業安全衛生法並逐步修改更加完整，其中職業安全衛生法第 20 條及勞工健康保護規則第 10、11、12 條規定，要求資方必須在一定條件下提供勞工健檢；且現代資方亦普遍認為員工健康是公司的資產，除了配合政府要求完成基本體檢外，公司常會依員工年資及主管階級給予更完整的健康檢查。

在各方有條件下將健康醫療產業成為當紅炸子雞的熱門產業之一，導致大小醫院診所紛紛成立健康檢查服務，紅海撕殺、品質不一，包裝在健康檢查底下的專業能力大相徑庭，健康醫療服務產業亂象叢生。大型醫院以高規格重裝醫療儀器相互競賽、小型診所以低價策略吸引民眾，但幾乎都忽略了民眾做健康檢查最原始的初宗。健康檢查的目的是在於找出疾病及早治療外，更希望能杜絕疾病來敲門。

現今浮濫的健康檢查市場中，常聽到民眾對於自我健康照護仍是茫然；想了解身體健康但對健檢項目選擇卻是困惑；檢查結果揭曉後對於疾病處理卻如孤兒般無助；健康檢查報告即使正常仍可能為亞健康族群，健康生活及疾病預防概念沒有提供適當建議及改善。我們認為高端健檢中心服務應著重於為顧客量身定做個人化健康管理，提升顧客健康知覺及健康需求，提供全方位健康照護，從身體檢康評估、疾病的找尋、接軌疾病後續轉介及照護、整合醫學、基因檢測、功能醫學、營養醫學到運動飲食規劃等多元優質服務。

各院所差異化

在大型醫院以現有設備及完整各專業人員的條件下，設置高階健檢中心是一項快速入門、門檻不高、且具潛在高度商機的自費醫療部門。大型醫院附設高階健檢中心相對於中小型診所之健檢中心，以既有高階影像設備、完整各專業人員團隊下較容易設置；更重要是大醫院背後的醫療實力，當受檢者有任何健康問題，由豐富看診經驗敏銳度高的醫師理學檢查及報告評估，快速察覺問題，並透過健檢中心協助轉診至醫院適當科別協助後續醫療服務，從篩檢到治療一氣呵成，在產業競爭中亦佔有相對優劣勢。

相對於許多中小型醫院檢體採外包式，由體制外檢驗機構提供檢測服務，可減少人事成本開銷；相對於高階健檢中心一般檢體皆由醫院內部自行檢測，為符合評鑑及內部高規格管控，檢測品質須採高品質高規格把關，檢驗成本相對較中小型健檢中心高。

大多企業團體為因應政府要求定期勞工體檢，多以尋求較低的體檢價格來降低成本，此族群多為中小型健康檢查機構之客群，以量制價，但較無法做到客製化及後續健康照護服務品質。大型醫療院所附設之健檢中心較不以價競爭，每家院所健檢價格較無明顯差異。現今社會民眾對健康檢查的觀念逐漸形成，對於定期健康檢查的接受度也逐年提升。高階健檢中心經營上要能夠歷久彌新，除了提供專業健檢外，更需要懂得購買者的思考邏輯，教導民眾正確選擇健檢套餐、強化企業顧客關係管理、提升健檢差異化、發展特色醫療。利用現代化資訊技術演算，順著顧客體驗路徑的每個接觸點，佈點行銷，並滿足顧客的需求及創造顧客的需要，提供顧客售後持續性的服務，以顧客為中心共創雙贏。

高端健檢中心的經驗

以義大醫療大昌醫院高階健檢中心為例，健檢中心強調的是品牌形象及體驗經濟；高雄最大的人文資產是熱情，義大大昌醫院健檢中心最大的驕傲是温情。從接洽過程的個人化的評估、紀錄顧客擔心或介意的事務並請現場服務注意、給予個人化健檢項目建議、健檢前的温馨提醒、健檢過程中貼心的流程、專業的評估及解釋、及健檢後針對異常的轉診、接到報告書的問候及諮詢、及下次健檢建議。大多與義大醫療大昌醫院健檢中心簽約的企業團體健檢顧客多為

大型公司或高獲利產業，其團體顧客或散客於受檢後，對健檢中心的高評價，常會再介紹家人或朋友受檢。目前義大大昌醫院健檢中心四年半的營運下成長卓越，團客約佔六成，散客約佔四成；我們由滿意度問卷調查表中的其中一項問卷內容『請問您選擇本院健康檢查的原因？可複選』針對散客回收的問卷進一步分析，發現因勾選醫院名氣而來受檢佔比為五成，因親友推薦而來者約六成，勾選價格合理佔三成，其它來包括服務態度佳、醫療設備佳、交通方便皆各佔三至四成因素。因此，在目前的健檢產業分析中，與競爭者的價格差異不大，購買者並不琢磨於價格上的談判，而是品牌形象、服務品質、及體驗經濟帶動業績的成長。

此外義大醫療大昌醫院以藍海策略將功能醫學運用在健檢中心的顧客上。除了温馨的健檢環境、高階影像配合專業分工的健康檢查來找尋潛在疾病早期發現早期治療外，我們還將功能醫學帶入健檢中，是希望藉由特殊檢測了解人體六大功能系統運作，包括：生理代謝、腸胃道系統、內分泌系統、免疫系統、營養狀況分析、基因檢測。許多來健康檢查的民眾常常做了整套完整性的健康檢查，報告雖無明顯異常，仍抱怨多處身體不適；我們人體疾病就如同浮出水面的冰山，大家都只關注在海面上的冰山一角，卻常常忽略亞健康狀態如海面下的大冰柱，多重身體不適但健康檢查卻沒問題，這些亞健康狀態可以藉由功能醫學檢測提醒顧客，日常生活避免不必要的化學物質或重金屬的接觸，內分泌的異常來反思潛在的塑化劑及壓力的影響，減少慢性食物發炎對身體的刺激，腸道菌種的差異來重新調整日常及飲食，檢測個人基因所代表潛在可能發生的疾病，加強生

- 温馨、舒適、人性化 -

善加規劃的大廳開啟優良健檢的第一步

Health

活作息、飲食及營養的調整來避免疾病的敲門。顧客帶著緊張及期待來到健檢中心，我們衷心期待解決每位顧客的問題，健康獲得改善後的成就感，結交每一位朋友並持續地給予完整健康照顧。

在現今社會生活水準的提升、民眾對健康意識的抬頭，再加上老年化的社會，健康醫療產業在未來二十年仍可預期為熱門產業之一。現今以服務為導向的台灣社會，亦造就了大家對服務品質更加重視及要求，醫療不再能以傳統專業強權來與顧客互動。我們藉由積極與顧客互動式回饋、即時服務調整、站在客戶思考面來改善內部流程，明顯提升顧客滿意度。不運用紅海策略，以專業服務立足於產業、教導民眾正確選擇健檢套餐、強化企業顧客關係管理、提升健檢差異化、發展特色醫療。處在數位時代，運用資訊科技分析顧客體驗路徑，可以更積極地將行銷精準化、服務客製化，讓專業服務品質更升級，高滿意度再藉社群媒體強化口碑行銷，共同創造高端健檢認同及需求，讓國人健康再升級，活得長也活得更健康更自在。

作者

| 張基昌醫師
義大醫療財團法人義大大昌醫院院長 /
台灣婦產科醫學會 監事長 /
台灣婦產科內視鏡暨微創醫學會 理事長

Nursing

作者

| 林友菁醫師
義大醫療財團法人義大大昌醫院健診中心主任 /
義大醫療財團法人義大大昌醫院家醫暨體檢科主任

邀稿 | 張榮州