

<<医院前线服务>>

图书基本信息

书名：<<医院前线服务>>

13位ISBN编号：9787218069012

10位ISBN编号：7218069010

出版时间：2011-1

出版时间：广东人民

作者：廖新波

页数：178

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<医院前线服务>>

### 内容概要

“景惠医院管理书系”是由景惠管理研究院、景惠管理顾问有限公司组织策划，广东省出版集团、广东人民出版社编辑出版，面向全国公开发行，以医院高、中层管理人员和医院管理研究人员为阅读对象的系列医院管理图书。

书系自2008年出版以来，至今已出版《医生的影响力》、《医院管理咨询全程运作实操》、《医院预算管理实务》等15部，总发行量突破10万册。

“景惠医院管理书系”所选编的医院管理著作以其理论新颖、可操作性和可读性强而深受医院管理者的欢迎，书系销量持续上升，读者范围不断扩大，目前已成为国内图书出版界的知名品牌。

## <<医院前线服务>>

### 作者简介

#### 廖新波

祖籍广东台山，生长在韶关。1977年考入广州医学院，毕业后进入广东省人民医院工作，从事病理工作10年，副主任医师；后从事医院管理管理工作10年，任过办公室副主任、主任、院长助理、副院长。

2004年任广东省卫生厅副厅长，分管医政、外事工作已7年。

先后在海法科技大学、牛津大学、哈佛大学、北京大学等国内外著名大学进修和研读，获管理学硕士学位。

兼任中山大学岭南学院和公共卫生学院等几所院校客座教授和哈佛中国教育顾问。

著有《医院前线服务》《公务员保健手册》《变革时期的医院管理》《医改，何去何从》等书。

在国家和省级期刊上发表过《我国医疗体制改革中政府的责任及职能定位》等论文。

曾接受过中央电视台、广东电视台、东方卫视、凤凰卫视、香港有线电视等知名媒体的专访，做过近百场医改和医院管理报告。

2008-2009年先后被广东省省委、国务院评为“广东省抗震救灾优秀共产党员”“全国抗震救灾先进个人”和“全国民族团结进步模范个人”。

2008年率广东医疗队奔赴汶川大地震现场参加医疗救援工作近月，期间先后受到温家宝总理等5位政治局常委接见。

《废墟上的蓝马甲——廖新波和广东医疗队的汶川传奇》一书用真实生动的笔触详细记录了广东医疗队抗震救灾的全过程。

该书荣获“五个一工程”入围奖以及出版界三大奖项之一的“中华优秀出版物奖”特别奖。

作者平时注重与民交流，在新浪开设的博客和微博拥有大量。

草根粉丝”和“潜水名流”。

访问量超千万，并连续三年成为人民强国博客网的责任博客，成功海选为南方人物周刊。

2008中国魅力50人。

——率性之魅。

书籍目录

第一章 与医院前线服务相关的概念 第一节 医院服务观念的转变 一、与时俱进的发展是优质服务的理论保障 二、观念更新是优质服务的灵魂 三、一系列连锁的服务营销意识是优质服务持续发展的保证 四、变“请就诊者注意”为“注意就诊者” 五、服务质量是医院的生命 第二节 医院服务的属性 一、服务的概念 二、核心服务与附加服务 三、正确认识医院服务 第三节 医院服务定位 一、定位的基本概念 二、定位就是创新 三、医院服务定位的理由 第四节 以人为本的经营理念 第五节 流程改造与医院服务 第六节 责任重于泰山 附：外国人眼里的中国医院和医生 第二章 医院前线服务 第一节 医院前线服务的地位和任务 一、医院前线服务在医院的地位 二、医院前线服务中心的工作任务 第二节 医院前线服务中心的组织机构与管理岗位职责 一、医院前线服务中心组织机构模式 二、医院前线服务中心主要管理岗位职责 ..... 第三章 医院预约服务 第四章 医院前线服务的沟通与协调 第五章 医院前线服务中心的管理 第六章 门急诊管理系统 第七章 增值服务和CRM

## &lt;&lt;医院前线服务&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：一、预约的渠道就诊者在医院预约是通过两大类渠道，一类为直接渠道，另一类为间接渠道。

直接渠道是指就诊者不经过中介而直接与医院预约中心（处）联系，办理预约手续。

间接渠道则是预约人由业务单位或社区等中介人或机构代为办理预约手续。

从医院方面看，总是希望把自己的服务直接提供给就诊者，以期能获得最大利润。

但由于人力、财力所限，医院必须借助于它的业务单位，并利用他丰富的网络、专业特长及影响力等优势，来帮助开展医院服务，扩大病源。

随着预约业务的开展，预约会更加多样化。

除就诊者直接与医院联系外，医院预约病源主要来自以下几个渠道：（一）业务单位预约业务单位通常与医院订有“合同”，为他们职工的医疗服务提供保障。

一般来讲，就诊者通过这种预约渠道的较为多见。

这部分预约就诊者主要是现在的预约单位和团体，是过去医疗地区划分的一种行政做法，是预约单位为本单位职工提供医疗方便的一种关系，医院处于被动的地位。

业务单位预约可以使医院有了一定数量的稳定病源。

为发展医院的业务，现在许多医院在努力争取发展这些合同单位。

但是这种缔结的关系在将来可能会越来越少。

因为随着医疗改革的深入，社会医疗保险给就诊者选择医院的自由度大了，病源就相对不稳定了。

（二）医院集团或合作医院预约医院集团是指同一系统（学院）的医院，也类似商业系统的连锁店，在医疗系统可称为连锁医院，它们可以相互提供连锁的预约服务，因为这些医院中的医生和专家互相流动性大，如果预约联网，连锁医院在预约上具有明显优势。

为了与连锁医院竞争，一些独立的医院之间开展了预约业务的合作，建立自己的预约网络，通过相互推荐的方式接受就诊者的预约要求。

## <<医院前线服务>>

### 编辑推荐

服务质量是医院的生命线，在医院业务竞争中，最根本的是质量的竞争。服务质量对于医院来说是一个常说常新的话题。服务质量不仅关系着医院的经营、效益、声誉，更关系着医院的兴旺与发展，这已是业内人士的共识。良好的人际沟通技能、良好的便利设施、良好的服务系统和过程、良好的就诊环境良好的临床技能、较低的服务费用，是一个医院发展的保证。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>