

<<医疗卫生服务管理导论>>

图书基本信息

书名：<<医疗卫生服务管理导论>>

13位ISBN编号：9787300166728

10位ISBN编号：7300166725

出版时间：2012-12

出版时间：中国人民大学出版社

作者：安格斯·莱恩

页数：124

字数：197000

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>

## <<医疗卫生服务管理导论>>

### 内容概要

医疗卫生服务的组织和管理已成为后工业时代公共政策的一个中心议题。

人口、社会经济和技术的变迁给政策制定者和卫生保健专业人员带来了挑战，在现代社会中，为了提供可获得的、高质量的和有成本效益的医疗卫生服务，他们面临着持续的压力去重组医疗卫生组织。

《医疗卫生服务管理导论》(作者安格斯·莱恩、莫伊拉·菲施巴赫、吉利恩·霍格、安妮·史密斯)综述了医疗卫生政策制定者、管理者和专业人员在医疗卫生服务的设计和提供的管理中所面临的主要问题，《医疗卫生服务管理导论》提出了服务设计的过程、组织内部关系的管理、对医疗保健消费者的理解和服务质量的评价等四个核心议题，采用综合和整体的观点来分析医疗卫生服务提供的重要性。

<<医疗卫生服务管理导论>>

作者简介

作者:(英)安格斯·莱恩、莫伊拉·菲施巴赫、吉利恩·霍格、安妮·史密斯 译者:李鲁  
英国拉夫堡大学经济与工商管理学院院长。  
英国格拉斯哥大学管理学讲师。  
英国格拉斯哥卡里多尼亚大学市场学教授。  
英国格拉斯哥大学市场学高级讲师。

# <<医疗卫生服务管理导论>>

## 书籍目录

### 第1章 卫生政策的主题

- 1.1 引言
- 1.2 卫生政策永恒的主题
- 1.3 治理与责任
- 1.4 竞争与合作：组织的效率和效果
- 1.5 患者赋权：提升以患者为中心的服务

### 第2章 医疗服务设计

- 2.1 引言
- 2.2 设计的战略意义
- 2.3 对设计的理解
- 2.4 设计的背景因素
- 2.5 设计的内容
- 2.6 差异性和服务质量
- 2.7 设计的过程
- 2.8 NHs服务设计的战略方法

### 第3章 服务结构：理解组织内部关系和网络

- 3.1 引言
- 3.2 等级制、市场和网络：卫生服务体系组织的方法
- 3.3 理解卫生服务体系市场
- 3.4 理解医疗保健网络
- 3.5 医疗保健中市场和网络的管理

### 第4章 组织服务：为组织间服务所提供的管理

- 4.1 引言
- 4.2 卫生保健组织间各种关系的界定
- 4.3 管理初级与二级保健关系：冲突还是合作？
- 4.4 发展初级保健关系：孤立还是整合？
- 4.5 患者与组织间的关系：排斥还是授权？
- 4.6 医疗保健关系的管理：组织、专业人员和患者

### 第5章 理解医疗服务的消费者

- 5.1 引言
- 5.2 消费者与医疗保健
- 5.3 消费者与服务
- 5.4 认知型消费者
- 5.5 对医疗服务提供者的选择
- 5.6 医疗保健的消费：服务过程
- 5.7 服务环境
- 5.8 对医疗保健提供者的启示
- 5.9 结论

### 第6章 变化的消费者

- 6.1 引言
- 6.2 学习
- 6.3 期望
- 6.4 电视在消费者期望形成中的作用
- 6.5 互联网赋予消费者的权利
- 6.6 对医疗保健提供者的启示

## <<医疗卫生服务管理导论>>

### 6.7 结论

#### 第7章 医疗保健的消费者评价

##### 7.1 引言

##### 7.2 为什么要测量患者满意度?

##### 7.3 患者满意度测量的问题

##### 7.4 “患者满意度”的定义及与其他因素的关系：什么正在被测量?

##### 7.5 因素之间的关系

##### 7.6 患者满意度概念的维度：应该测量什么?

##### 7.7 患者满意度的测量：如何测量?

##### 7.8 服务质量量表

##### 7.9 应答偏性的影响

#### 第8章 结论：满足绩效期望

##### 8.1 引言

##### 8.2 服务循环：整合中的服务过程

##### 8.3 服务设计：整合中的多种视角

##### 8.4 服务结构：管理组织内部的关系

##### 8.5 服务消费：从患者到消费者

##### 8.6 服务评价：评价消费者的满意度

##### 8.7 战略关系管理：走向成功的服务供给

## 章节摘录

3.2 等级制、市场和网络：卫生服务体系组织的方法 现代卫生服务体系组织需要有效整合，其复杂性给试图提高公立医疗保健系统效率的政策制定者们带来了重大挑战。

政府尽力改善医疗服务供给，以期满足民众不断增长的期望，因此在过去20多年时间里，后工业经济时代的卫生服务体系进行了几乎是连续不断的机构改革（Ranade, 1998；Powell, 1999）。

在此背景下，英国的NHS经历了彻底的变革，从庞大、内部化了的行业官僚机构，向分权、独立的、以管理为指导的群体机构转变，从开始在竞争性市场环境中运作随后演变到在网络协作中运转。

在主流意识形态的描述中，NHS从等级化的组织成功地重组，形成以市场为基础的组织，继而顺利地发展为网络型组织。

但也有人抨击这样的分析过于简单，认为NHS从来就不是传统意义上的等级机构，也从未完全市场化，更不可能真正发展成网络组织（Exworthy et al., 1999）。

尽管这种对组织结构的区分方式过于理想化，但它为充分认识医疗保健组织的可选择方法（即可供选择的治理结构）的重要性提供了有价值的起点。

本章重点探讨在市场和网络的政策背景下，对各种组织内部关系的管理。

为更好地理解这些关系的本质和动态性，也考虑到在NHS内引入市场机制是为了挽回等级制治理可预见的失败，我们认为即便是最简单地回顾一下等级制治理结构的本质，也是有必要的。

治理的概念可描述为：在社会内部，协调社会或规范秩序的过程和机制（Kooiman, 1993）。

但治理不仅仅是一个政治概念，它与经济活动的协调和秩序也同样相关（Rhodes, 1997）。

反映在经济维度上，治理机制的一项基本功能就是经济资源的组织和配置（Sci-tovsky, 1992），因而有关治理结构的争论，在很大程度上围绕着不同机制在协调经济活动中的相对效率展开，争论的中心是交易成本。

现代交易成本经济学创始人威廉姆森（Williamson, 1975, 1983）在研究初期就把等级和市场模式确定为各自结构层面中符合交易成本理论的理想治理或协调机制。

对这种分析的主要批评是它仅仅关注交易成本，而对社会联系在行为塑造中的重要性缺乏应有的重视，认为这种分析是市场行为“低估社会化”的观点（Granovetter, 1985）。

.....

## <<医疗卫生服务管理导论>>

### 编辑推荐

《医疗卫生服务管理导论》(作者安格斯·莱恩、莫伊拉·菲施巴赫、吉利恩·霍格、安妮·史密斯)以英国国民卫生服务体制(NHS)为背景,从卫生战略和市场管理的角度,分析决策者、管理者、专业人员和患者在医疗卫生服务的制度设计与服务供给上的博弈。

医疗卫生服务系统由服务设计、服务构成、服务消费和服务评价四个要素组成,患者、决策者、专业人员和医疗卫生组织机构等作为这个庞大系统的参与者,都表现出各自的行为与观点。

本书围绕着服务设计的过程、组织内部关系的管理、对医疗保健消费者的理解和服务质量的评价等四个核心议题,站在政策策略和管理操作的宏观与微观两个层面,历史地、全面地介绍和剖析了英国国民卫生服务体制。

本书关于全民医疗卫生服务的管理理念、制度分析和实证研究,对正在深化的中国医药卫生体制改革具有借鉴意义。

<<医疗卫生服务管理导论>>

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>