

顧客關係管理 個人心得報告

資訊醫療網站架設以李漢
亮小兒科為例

電商四甲 蘇翰翔 4A355030

指導老師 廖顯宗

摘要

21 世紀是網際網路的時代，全球網際網路使用人口已超過 15 億，網際網路儼然已成為現代人類不可或缺的工作。目前台灣中央健康保險局為了充分善用醫療資源，一直以來宣導「大病上大醫院，小病到小診所就診」的觀念，以落實更完善轉診制度，避免錯誤看診，減少錯誤健保醫療費用的浪費。

隨著網際網路時代來臨，本專題透過李漢亮小兒科診所，亦希望透過互助研究的方式規劃設計一個資訊醫療網站，藉由網際網路所帶來的透明、快捷、廣泛、便利和直接傳播的特性，架設李漢亮小兒科診所，促使社區民眾能夠更便捷的得知醫療相關資訊。

本網站主要功能為最新消息、關於我們、交流版、會員專區、訂閱電子報……等。透過簡單的操作方式讓一班使用者能夠輕易上手。民眾能夠利用此資訊醫療網站，對於李漢亮小兒科診所內部之醫療設備有初步的認識，進而提升民眾前往李漢亮小兒科診所就醫之意願，落實中央健康保險局提倡之「大病上大醫院，小病到小診所就診」的觀念。

顧客關係管理

Kalakota&Roinson 指出顧客關係管理是「在銷售、行銷與服務策略三者提供客製化的服務,真正找出顧客需求,以達成顧客滿意度與滿意度提升。」。它以市場為中心、顧客為導向,強調企業應加強經營與客戶之間的互動,以獲得顧客之忠誠,進而增加企業的競爭優勢。

在傳統的醫師與病患關係中(簡稱醫病關係),醫師的專業知識往往只有利用看診時提供給病患,然而短暫地看診時間內,專業知識很難有完整的呈現,故在兩者之間,需要藉由媒體來做橋樑。這個橋樑在以往大都由平面媒體來提供,然而撰寫者卻常是非專業人員,極有可能誤解醫師所提供的資訊,甚至造成病患與醫師間的誤解。

新科技的發展以及網路的盛行,病患可以透過電腦直接的與醫師、醫院、藥廠以及醫療資料庫聯絡,對自己的健康情形及病歷等,比以往更有掌控的權力。這種情形改變了以往的醫病關係,醫病的聯絡方式將大多會透過網路,而病患將主動提出需求以尋求醫師的回答。

網際網路在醫療產業上的應用

國內之醫療網站以蕃薯藤搜尋引擎的分類方式,可分為醫院

與保健兩大部分,有註冊之中西醫醫院網站約有五百家,保健網站則有近千家。曾淑芬、張良銘整理台灣蕃薯藤搜尋引擎連結的 209 個醫療保健網站所提供之服務,將其區分為九大類:

一、醫學常識醫療網站提供的最基本服務,內容包括健保資訊、各科常問問題解答、健康檢查介紹、優生保健及各類衛教資料等常識。

二、醫院介紹醫院診所本身的醫院介紹,包括診療項目、門診時間、醫師專長、院內活動宣傳及醫院政策等,使用者可藉由此功能以瞭解醫院的服務項目,提供使用者選擇醫院的參考。

三、專業人員專區針對醫療專業人員提供專業知識,包括個案討論、線上專業期刊等,部分網站設立留言版供會員交流研討之用。

四、E-mail 諮詢使用者將問題透過電子郵件寄給網站維護人員或醫師,再由醫師在網站上公開回覆或電子郵件回覆發問人。

五、電子書與線上期刊放置院方出版品或電子期刊供使用者閱覽,由於醫療期刊不像坊間出版的雜誌期刊有龐大的發行人量,一般易在書店取得,因而這項服務可讓更多的使用者閱讀相關醫療期刊。

六、用藥/毒物查詢提供藥物或毒物的藥性為主,也提供用藥常識,有的網站甚至成立毒藥物諮詢系統,供查詢各種毒藥物對人體的影響及其治療方法。

七、線上諮詢指留言版的諮詢方式。

八、電子報定期發行電子報供民眾訂閱,主動把健康資訊送到使用者的電子郵件信箱,免除民眾上站瀏覽網頁的麻煩,也不會錯過更新的資訊。

九、留言討論-僅作為站方與使用者溝通的管道,供使用者提出使用意見。

民眾對醫療資訊的概念及意願

隨著消費者意識的抬頭和對病人權益的重視,民眾被鼓勵在自己的健康上付起更多的責任,在醫療保健的立場上積極爭取更多參與的權利。基於以上思想潮流,歐美各國過去十多年來積極地整理開發醫療照護服務的市場資訊,透過醫療檔案,紀錄整理出醫療供給者所要表現的資訊等,希望藉由醫療照護市場資訊的釋出與流通,在就醫前給予民眾充足的資訊作為就醫選擇的依據,以達成保護消費者的功能,並促進醫療市場做更有效率的運作。台灣在全民健康保險實施以後,全民皆納保。民眾有極大的

自由選擇就醫地點及醫療服務的供給者。在做就醫選擇時, 民眾有足夠資訊做為選擇的依據。

心得

我覺得為一家小兒科創立網站，並在上頭分享許多醫療相關的知識是很棒的，畢竟很多時候雖然能夠在 google 上看到許多醫療相關的訊息，但都可能跟自己平常的問題不相關，又或者者是艱深難懂的專業術語，倘若能讓平常在小兒科看診的病人們，透過醫生的介紹，來查詢到網站上的相關醫療問題，然後以淺顯易懂的敘述來表達一些比較專業的術語，一來能使病患們增廣見聞，也能對小兒科來講是個不錯的行銷渠道。

而且在看診的同時，可能病患先看過了網站上的相關知識，能夠比較容易的在看診時，說出自己的生了甚麼病，來比較好跟醫生溝通，讓醫生能夠做出更加準確的判斷。

除此之外，也能夠透過介紹診所內的環境與設備，來讓病人們能更加準確地知道需要甚麼，和診所能提供你甚麼對於李漢亮小兒科診所內部之醫療設備有初步的認識，進而提升前往診所就醫的意願，也能夠落實中央健康保險局提倡之「大病上大醫院，小病到小診所就診」的觀念，來避免資源的浪費。