

准考證號碼：

※注意事項

請確實核對准考證號碼是否正確

## 嘉南藥理科技大學 102 學年度碩士班招生考試

### 醫務管理概論試題（醫務管理系碩士班不分組）

本試題共 1 張 1 面

1. 醫療品質管理為醫院管理首要目標之一，亦為醫院評鑑所重視之管理項目。台灣近年來所推動的醫療品質管理計畫包含台灣醫療照護品質指標系列(THIS)，台灣臨床成效指標系統(TCPI)等醫療品質指標計畫，國際醫院評鑑(JCI)等。請回答下列問題：
  - (1) 請比較 THIS、TCPI 與 JCI 三者之內涵、目的、適用醫院規模等之異同。(20%)
  - (2) 若您是台北市某醫學中心的主管，您會考慮加入上述何種指標計畫？請詳述原因。(15%)
2. 醫療產業競爭日益白熱化之際，策略方向攸關醫院經營之成敗。Kim & Mauborgne 在 2005 年提出以價值創新為核心的”藍海策略”挑戰 Porter(波特)的競爭策略。
  - (1) 請列出您所熟知波特的”一種”策略模式(五力分析、價值鏈、差異化、集中化、低成本策略、鑽石模式等)，並詳加解釋。(10%)
  - (2) 請解釋藍海策略。(10%)
  - (3) 您認為醫院可以如何利用藍海策略創新醫療服務價值？請申論之。(15%)
3. 總額預算制度使得支付點值大幅縮水，許多醫院不得不尋求自費項目以提升經營績效。其中，顧客關係管理為醫院瞭解舊有顧客、發掘潛在顧客需求的有利工具。請問
  - (1) 何謂總額預算制度？(10%)
  - (2) 顧客關係管理的意義為何？(10%)
  - (3) 醫院利用顧客關係管理可達成哪些目的？請舉出具體例子。(10%)