

以病人為尊 是最高品牌價值

文／中國醫藥大學附設醫院 院長 周德陽

中國醫藥大學附設醫院去年院慶時，蔡長海董事長期勉我們要提供病人最好的醫療服務品質，要做「台灣的梅約醫學中心」。「梅約」2字從此便鐫刻在經營團隊的心版上，並組團前往美國梅約醫學中心參訪，設法搭起交流的橋梁，一連串「以梅約為標竿」的計畫也將循序展開。

梅約醫學中心是世界頂尖的醫學中心，雖然已有一百四十多年歷史，但仍活力十足，被譽為全球最具影響力的醫療服務品牌，在《美國新聞與世界報導》（US News & World Report）評選的年度全美最佳醫院排行榜上，始終名列前茅，是無數重症患者尋求生機的聖地。

見賢思齊，「以梅約為標竿」是提升自己最有效的方式，這不僅是為了醫院的未來，更可以為廣大病患造福。問題是，我們究竟該怎麼做？這個答案其實早已擺在本院的核心價值裡，「以病人為尊」5個大字，一直與你我同在，但是大家做到了嗎？

攝影／盧秀禎

我們要引進梅約精神，在本院開花結果

本院的成長背景和梅約醫學中心頗有相似之處，都是設有醫學院的私立醫院，規模都是由小而大，財務都是自給自足，也都注重有效率的管理。但台美兩國的醫療環境及民眾就醫文化明顯不同，例如美國落實分級轉診制度，梅約給予醫師固定高薪，醫療行為不受績效牽制，醫師每次門診可能只看少許約診病人，醫療收費高昂，病人往往要等上幾個月才能排到看診等等，許多作法在台灣現行的健保給付制度之下，是根本行不通的。

換言之，我們以梅約為標竿，要的不是蕭規曹隨，完全抄襲，而是要把梅約精神移植過來，讓它因地制宜，在這裡開花結果。

落實服務的最高藝術，發展一科一特色

所謂梅約精神，也就是「以病人為尊」的精神，並將此一精神以行動來呈現，是醫療服務的最高藝術。從相關的介紹可知，梅約醫學中心在擬訂發展策略及安排空間、添購設備時，均以病人的需求為優先考量，注重細節與品質，因高度的同理心而創造出令人感動的服務。更重要的是這種精神已融入整個團隊之中，讓病人置身其間，充分感受到自己是安全的，也是被呵護的。

本院以梅約為標竿，除了要學習其服務精神和服務藝術，還要學習他們的專業特色。梅約醫學中心有許多醫療特色在全球數一數二，例如心臟科、新陳代謝科、神經內外科、肝膽腸胃科與一般外科、婦科、腎臟

科、胸腔科等等，在美國進行的各科評比都很傑出。本院近幾年來積極提倡「一科一特色」，已有數位心臟科醫師先後赴梅約醫學中心進修，希望日後能促成更多科室的醫療人員前往梅約取經，除了學習臨床技術，也要觀摩科部經營，把好的方法帶回來，讓個人、團隊和醫院都能獲得成長。

邁向梅約之路考驗多，應確立品牌價值

但是，我們也必須認清一個事實，梅約醫學中心選擇合作醫院是十分嚴謹而審慎的，除了必須取得JCI國際醫療認證（本院已於2010年通過），品質達到國際標準之外，在決定是否合作之前，梅約還會派一組人員到醫院進行至少半年以上的實地考核，然後通盤評估。成為梅約醫學中心的合作醫院是全球很多醫院的渴望，全體同仁一定要同心協力，推動本院成為亞洲第1家正式和梅約醫學中心合作的醫院，確立最高的品牌價值。

最後，我要向全體同仁致上最深的謝意，大家在各自工作崗位上，都對守護民眾健康做出了貢獻。同時，我也要感謝民眾的信賴和支持，本院每月門診和住院病人量均為中部第一，今後若發現醫療服務有任何缺失，懇請不吝告知，我們會設法改善並引為鞭策前進的動力，以便將更好的品質回饋給社會。🙏

中國醫藥大學附設醫院
CHINA MEDICAL UNIVERSITY HOSPITAL 攝影 / 盧秀禎