

10.3966/199457952020011401011

## 以顧客為中心，提供精緻、優質、合法、安全的整形美容服務—— 緻美整形外科診所『美容醫學品質認證』

謝今莉<sup>1\*</sup>、李映潔<sup>2</sup>

<sup>1</sup>緻美整形外科診所護理長

<sup>2</sup>緻美整形外科診所行銷專員

通訊作者：謝今莉

連絡電話：(02)2708-4131

電子信箱：eva0366@hotmail.com

所屬單位：緻美整形外科診所護理部/行銷部門

連絡地址：臺北市大安區仁愛路四段50號二樓

傳真號碼：(02)2708-4134

### 前言

緻美整形外科診所成立至今約6年，主要的服務有：隆乳、隆鼻、平胸、男性女乳矯正等各項整形手術，也包含各項醫美療程，如：玻尿酸填充、肉毒注射、雷射光療、埋線拉提等。於2018年初搬遷至仁愛路現址後，為提供顧客更舒適安心的環境，將原有的設備全部升級，同時打造醫學中心等級的開刀房設備。如同一路走來，緻美秉持的核心價值：以顧客為中心，提供精緻、優質、合法、安全的整形美容服務。

### 一、團隊參與認證的動機及目標

#### (一)公正的第三方認可

在美容醫學、整形外科的大環境市場中，有太多的因素會影響顧客最終的選擇，無論是價格、銷售話術或是行銷手法等。而緻美認為顧客「安全」是最需要被注重的一環，但較可惜的是民眾大多沒有受過相關的知識及觀念教育，很難在醫療安全層面上做出正確、合適的決定。且診所自我宣傳，是很難說服民眾的，因此尋求公正的第三方為診所做醫療品質認證是必須的。

#### (二)拓展知名度，醫療品質再提升，保證顧客安全

參與美容醫學品質認證，能让更多人認識緻美整形外科診所，拓展知名度及視野，透過認證突顯差異性，在市場上做出區隔；對診所來說也是個進步的好機會，進而提供顧客更優質的服務，這就是主要參與美容醫學品質認證的原因。

### 二、團隊在準備認證期間遇到的困難，以及如何克服

#### (一)認證前的準備

一開始，當洪至正院長決定要參與美容醫學品質認證時，身為護理長的我感到相當焦慮。首先，對醫策會認證的不瞭解，加上網路上可以參考的資料不足，因此不知道要如何準備、需準備到什麼程度。緻美是醫師獨資的診所，成立至今大約6年，護理人員資歷不深，除了我以外沒有人有評鑑或認證的經驗。在緻美服務之前，我在醫院服務4年期間，曾經接觸過醫院的評鑑，準備過程非常複雜繁瑣。相較於大醫院有豐富的資源或經歷，我們在準備認證的期間，遇到了很多疑問。在此非常感謝醫策會同仁的協助，在我們遇到問題時，都非常樂意地協助我們解決。