

10.3966/199457952021111506012



美兆診所參與健康檢查品質認證經驗分享

Health Check-up Program Certification: Experience Sharing From MJ Health Screening Center (Taipei)

朱大維^{1*}

¹美兆健康管理機構

Ta-Wei Chu^{1*}

¹MJ Health Screening Center

通訊作者：朱大維

電子信箱：david_chu@mjlife.com

所屬單位：美兆健康管理機構

聯絡地址：臺北市中正區忠孝西路一段66號44、45樓

前言

健康檢查是個人預防醫學的第一步，在疾病醞釀前先依健檢結果積極給予相對應之健康對策，予以消弭無形，才能享受高品質的健康人生。美兆自1994年起，因應潮流將健檢流程高度資訊化，首創自動化健康機構，從原本的寡占市場，到現在的紅海市場，仍秉持著「以顧客健康利益為主軸，追求全品質健康生活為使命！」，持續自我鞭策、不斷改革。

現代化的品質要求與變異性成反比，良好的服務品質就是要降低服務的變異性，因此美兆不斷地追求高品質的健康管理服務，除遵循ISO9001國際品質認證外，另得知財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（簡稱醫策會）於2011年起舉辦健康檢查品質認證，廣邀診所型健康檢查機構加入，以嚴謹標準檢視診所型健康檢查機構的醫療安全與服務品質。雖非第一時間參與，但整備盤點成熟後，從2012年始積極參與「健康檢查品質認證」，每次不斷檢視修正，今年特增納內視鏡服務認證範疇，期藉由每次認證的條文審視機會，透過各種跨部門會議、小組討論、

作業擬定，達成團隊凝聚共識，持續改善診所各作業流程，以受檢者安全為中心的目標，提供更完善的服務價值。

參與認證的動機與目標

人要不斷前進才能成長，同樣地，在高層管理角度下，機構要不斷創新挑戰才能有永續經營生存的能力，所以機構應隨時把握引進外部認證機會。參與認證前，相信機構內部都會有些聲音，也會被問到認證有何益處，這些都是待雙向溝通的，一台機器的運作非只單靠一個齒輪就得以運行，每一個動作、運轉都是需要多個齒輪環環相扣才行。透過外部認證過程，凝聚向心力、持續重新自我檢視、力圖精益求精，以達到團隊共識、團隊合作目標，進而衍生成美兆人文化，它才是機構最重要的資產。

簡扼之，本機構參與認證之動機為：

- 1.盤點軟硬體資源（含人才），適才適用，若有需要即將團隊重整創新格局。
- 2.透過外部專家的輔導訪視，檢視機構服務過程的優點及缺失，進而改善整體服務流程與品質。