

# 醫療三部曲

## 醫療行銷策略

凌儀玲

國立中山大學企管博士；國立嘉義大學EMBA執行長、行銷與運籌學系教授兼系主任、所長；美國加州大學柏克萊分校博士後研究；美國紐約大學行銷系訪問學者



## 危機溝通與管理

姚惠忠

國立政治大學經濟系博士；國家文官學院危機管理講座、北京大學新聞傳播學院廣告系兼任教授、長江商學院講座、上海交大高級金融學院EMBA講座、威肯公共關係顧問(股)公司顧問、高雄醫學大學通識教育中心教授



## 醫療法律

姚志明

中原大學法學院教授兼工程法律學程主任；國立高雄大學法學院教授、法學院院長、財法系系主任、法律系系主任；高雄市醫師公會法律顧問



名額有限，先搶先贏！

顧客永遠是對的嗎？沒做錯事，危機也會上門？醫療過失怎麼辦？身為醫療機構主管的您，不可不知的祕笈！在這醫療競爭、緊張的環境，告訴您如何輕鬆應對！

課程名稱	主授課教師	開課起、迄日期	每週上課時段	上課時間	招生名額	總時數	收費金額
醫療行銷策略	凌儀玲	107.03.07 ~ 107.04.18	19:00 ~ 21:00	星期三	20	12	單門課程7,500元 2門課程13,000元 3門課程15,000元  2/23前報名繳費 或3人以上團體報名 繳費享8折優惠價
危機溝通與管理	姚惠忠	107.04.25 ~ 107.05.30	19:00 ~ 21:00	星期三	20	12	
醫療法律	姚志明	107.05.14 ~ 107.06.25	19:00 ~ 21:00	星期一	20	12	

## 【醫療行銷策略】課程說明

授課教師：凌儀玲教授



國立中山大學企管博士；國立嘉義大學 EMBA 執行長、行銷與運籌學系教授兼系主任、所長；美國加州大學柏克萊分校博士後研究；美國紐約大學行銷系訪問學者

授課方式：講授、個案討論

以策略行銷為架構，並系統性地整理與歸納醫療服務業適用的行銷理論與原則。

第一部份：瞭解行銷意涵由價值交換到價值共創之演進，學習以顧客/病患為主的服務導向邏輯下，認識醫療環境中服務接觸、消費者行為、目標市場選擇與定位策略。

第二部份：學習如何應用行銷4P組合(醫療產品、定價、通路、推廣溝通)來發展醫療營運模式。

第三部份：瞭解透過管理醫療傳遞介面(流程、人員與環境)，可傳遞優質的醫療服務，並帶領修課者深入了解消費者與服務行銷的競爭環境以發展出滿足顧客(病患)需求的行動方案。

第四部份：學習醫療服務的傳遞過程中如何執行獲利之服務策略，如顧客關係維持與危機處理、抱怨處理與補救策略、以及服務品質與生產力等議題。

節數	日期	課程主題	課程內容
1	03/07 (三)	醫療產業下的行銷觀點與行銷策略	1. 服務經濟下的行銷新觀點：醫療業是不是服務業？ 2. 其實你不懂我的心：醫療服務接觸中的消費者行為
2	03/14 (三)	醫療產品概念	1. 病患是不是『顧客』？醫療服務的價值共創、期望、消費者知覺風險 2. 發展醫療服務產品概念：核心服務與附屬要素
3	03/21 (三)	定價與溝通策略	1. 全民健保有沒有？醫療服務定價策略和收益管理 2. 病人(顧客)可以被管理嗎？醫療溝通策略
4	03/28 (三)	服務流程管理	1. 平衡供給與需求 2. 醫療服務流程
5	04/11 (三)	服務環境設計與人力資源規劃	1. 醫療環境設計 2. 醫療環境下的人力規劃
6	04/18 (三)	服務疏失與服務補救策略	1. 顧客永遠是對的嗎？顧客抱怨處理和服務補救 2. 醫療服務品質與生產力

## 【危機溝通與管理】課程說明

授課教師：姚惠忠博士



國立政治大學經濟系博士；國家文官學院危機管理講座、北京大學新聞傳播學院廣告系兼任教授、長江商學院講座、上海交大高級金融學院EMBA講座、威肯公共關係顧問（股）公司顧問、高雄醫學大學通識教育中心教授

授課方式：講授、案例解析（預計引用近100個危機案例）

天有不測風雲，人有旦夕禍福。不論是企業、政府或醫療機構，都難免危機之侵襲。尤其是醫療機構，近來醫療糾紛頻仍，為有效避免或降低危機之威脅，各種組織（包括醫療機構或醫療人員）都必須建立危機意識並健全危機管理體系，以期望組織能化危機為轉機並從中受惠。

本課程旨在建立正確危機觀念，瞭解危機預防、準備、處理與溝通之基本原理與技巧，並將引用大量危機案例，讓學員從實例中確實掌握危機處理、危機溝通與媒體應對之實務技巧，以期望學員能將之運用到自己的行業管理之中，從而強化學員之危機管理能力。

節數	日期	課程主題	課程內容
1	04/25 (三)	危機定義與特性	1. 危機預防是否可行？ 2. 如何提高危機的決策品質？ 3. 形象與財務的抉擇
2	05/02 (三)	媒體應對技巧	1. 否認傳言的三要件 2. 恢復信任的四大要素 3. 如何應對媒體？
3	05/09 (三)	危機公關	1. 暗箭難防怎麼辦？ 2. 沒有做錯事，危機也會上門？ 3. 危機管理與危機公關
4	05/16 (三)	危機處理基本原則	1. 迅速與準備之取捨 2. 誠實的重點 3. 負責的討好 4. 同情心的重要性
5	05/23 (三)	危機預防	1. 危機處理案例解析 2. 危機偵測：風險、議題、關係 3. 危機預防：改變與監督
6	05/30 (三)	危機溝通	1. 危機溝通第一要務 2. 危機情境與策略之對應 3. 英雄與惡棍

## 【醫療法律】課程說明

授課教師：姚志明主任



中原大學法學院教授兼工程法律學程主任；國立高雄大學法學院教授、法學院院長、財法系系主任、法律系系主任；高雄市醫師公會法律顧問

授課方式：以口授方式，輔以上課講義及指定上課用書

本課程講授之主題為醫療行為之民事責任，課程內容重點包括醫療契約責任與醫療侵權行為責任。於課程中，將會將契約責任與侵權行為責任之架構及內容加以闡述，除學理說明外，並會針對法院實務之見解加以分析說明。上課範圍將以民法為主，兼論醫療法、醫師法等有關醫療民事責任之相關規定。

於本課程中將提供給從業之醫療人員與即將從事醫療業務之人員醫療法律基本知識，得以認識醫療行為隨伴而來之民事法律責任有那些，並知道如何避免民事責任之發生。

節數	日期	課程主題	課程內容
1	05/14	民法體系與民事責任概論－醫療行為糾紛要負何種民事責任？	民法之基本歸念、契約責任與侵權行為責任概論
2	05/21	醫療契約責任(一)－什麼叫(民事)契約？	契約之成立、契約義務與債務不履行責任、契約之消滅
3	05/28	醫療契約責任(二)－醫療契約是誰跟誰成立？誰要負醫療契約責任？	醫療契約之成立、責任主體(醫療機構、自行開業)、醫療契約義務、醫療契約債務不履行責任
4	06/04	醫療侵權責任(一)－什麼叫(民事)侵權行為責任？	侵權行為責任體系
5	06/11	醫療侵權責任(二)－誰要負醫療侵權行為責任？	告知後同意義務、醫療過失、醫療因果關係
6	06/25	醫療責任－損害賠償－醫療責任該賠多少？	損害賠償之之概念、損害賠償之範圍、損害賠償之減免



## 106-2 學年度 醫療三部曲報名表 ～醫療行銷策略、危機溝通與管理、醫療法律～

勾選	課程名稱	授課教師	收費金額	開課起、迄日期	上課時間
	[醫療行銷策略]+[危機溝通與管理] +[醫療法律]	凌儀玲 姚惠忠 姚志明	15,000 元	107.03.07~05.30 每星期三 107.05.14~06.25 每星期一	19:00~21:00
	[醫療行銷策略]+[危機溝通與管理]	凌儀玲 姚惠忠	13,000 元	107.03.07~05.30 每星期三	19:00~21:00
	[醫療行銷策略]+[醫療法律]	凌儀玲 姚志明	13,000 元	107.03.07~04.18 每星期三 107.05.14~06.25 每星期一	19:00~21:00
	[危機溝通與管理]+[醫療法律]	姚惠忠 姚志明	13,000 元	107.04.25~05.30 每星期三 107.05.14~06.25 每星期一	19:00~21:00
	[醫療行銷策略]	凌儀玲	7,500 元	107.03.07~04.18 每星期三	19:00~21:00
	[危機溝通與管理]	姚惠忠	7,500 元	107.04.25~05.30 每星期三	19:00~21:00
	[醫療法律]	姚志明	7,500 元	107.05.14~06.25 每星期一	19:00~21:00

**特價優惠：**107年02月23日17:00前完成報名並繳費者享8折優惠價；凡3人團報完成報名並繳費者皆享8折優惠價（以上3人團報優惠不提供網路報名）。

**報名方式：**(1) 臨櫃報名：上班期間（星期一至五）上午9:00~17:00（中午不休息）請填妥報名表至本校勵學大樓3樓半 教務處推廣教育中心 報名

(2) 通訊報名：請將報名表填妥後連同報名費用（請購買郵局匯票，匯票受款人請寫「高雄醫學大學」）一起以掛號寄至高雄市三民區十全一路100號（高雄醫學大學教務處推廣教育中心 收）

(3) 網路報名：<http://dce.kmu.edu.tw/>

請掃QRcode→



**報名截止日期：**每班課程開課前7天（2/27、4/11 或 4/30）或額滿截止。

**招收名額：**15人以上開班，20人額滿。\*出席率達2/3（含）即發給推廣教育證明書。

姓 名								性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
身分證字號								出生年月日	年 月 日
教育程度	<input type="checkbox"/> 0. 無 <input type="checkbox"/> 1. 小學 <input type="checkbox"/> 2. 國中 <input type="checkbox"/> 3. 高中職 <input type="checkbox"/> 4. 專科 <input type="checkbox"/> 5. 大學 <input type="checkbox"/> 6. 碩士 <input type="checkbox"/> 7. 博士								
聯絡電話	公：							傳真號碼	
	私：							E - mail	
	手機：							公務人員學習登錄	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
住 址									
注意事項	<p>關於您填報的個人資料，教務處推廣教育中心（以下簡稱本中心）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>將依個人資料保護法進行蒐集、處理與利用，並採取適當之安全維護措施。</li> <li>僅使用於本中心相關業務，且絕不會將您的個人資料傳輸給第三方。</li> <li>若因您提供不實或不完整的個人資料，而導致報名程序無法完成，將影響您參與本課程之權益。</li> </ol> <p>本人同意本表資料及上課時之個人肖像權由高醫大教務處推廣教育中心於執行相關業務範圍內進行蒐集、處理與利用</p> <p style="text-align: right;">學員簽章：_____</p> <p>如有任何疑慮，或您欲行使個資請求權，請聯絡本中心：<a href="mailto:extend@kmu.edu.tw">extend@kmu.edu.tw</a>； (07)3121101-2270。有關本中心個人資料保護政策，請參閱 <a href="http://dtextpro.kmu.edu.tw">http://dtextpro.kmu.edu.tw</a></p>								
推廣學號								承辦人 簽 章	收費簽章
日期 / 費用									
備註	退費依本校推廣教育退費規定辦理，洽詢電話：(07) 312-1101 轉 2270								