

成果報告書

日期： 106 年 09 月 08 日

申請人學院、系所、年級	臺北醫學大學管理學院 醫務管理系 四年級
中文姓名	王雅萱
實習國家（含城市）	Alhambra, CA
國外實習機構	AHMC Healthcare, Inc

一. 緣起

本次參與之實習為第二屆赴美國仁愛醫療集團之計畫。於第一屆的同學歸來之後，聽聞其在美國的收穫，深感興趣，因而報名此次暑期實習。

二. 赴國外實習機構或企業之學習心得

仁愛醫療集團共包含了七家醫院，這次實習期間我們參訪了其中四家。Garfield Medical Center 是 AHMC 旗下第一間購入達文西手臂的醫院，讓我意外的是北醫早遠在 2011 年即購入達文西手臂，原來這麼高端的儀器在醫學中心間仍不普及。特別的是，這家醫院的 CEO 先前的職業是軍人，在台灣位居醫院領導層的管理者主要都是以醫師群組成，但美國醫院的管理部門跟臨床部門的人才是各司其職的，醫師通常不會兼行政職的工作，因此醫管在美國發展的前景個人認為是較台灣好的。

除此之外，在參訪 Alhambra Hospital Medical Center 時，有不同部門的人來為我們做該部門的特色介紹，由於在美國可以合法持槍械，所以他們平常也會針對突如其來闖進的持槍者做緊急應對訓練，醫療人員如何快速疏散民眾、急重症病房的關閉隔離、警衛保全出動路線等等，這算是在台灣比較不會接觸到的範圍。

YELP，是在美國相當普及的 App，我們可以使用他去看餐廳、飯店的評價，到訪一個地方你可以幫他從一到五顆星中任選評分，但特別的是，醫院也會被列舉在上面，民眾也可以從 Yelp 上看到曾到訪過的民眾對這家醫院的看法、評論，因此在 AHMC 內部他們也將 YELP 作為滿意度調查的其中一個重要指標。不同於台灣的是，美國醫院的滿意度調查是真的會列為給付標準的某項指標，但台灣的滿意度調查通常都是提供給醫院內部參考改進的方

向。

三. 國外實習之生活體驗

由於實習地點位於南加州洛杉磯，這邊的夏天不同於台灣的溼熱，即便有太陽也不太會出汗，屬於溫帶地中海氣候因此夏季幾乎無雨，每天天氣都很好，藍天無際偶有雲朵點綴，個人不太喜歡雨季，所以蠻喜歡這邊的氣候，很適合生活。

大概是因為幅員廣闊，路上的房屋多以單層~雙層平房為主，且住宅都有自家庭院，各戶房屋都有自己獨特的設計感，但以鄰近區域大範圍來看卻又是和諧的，我覺得能夠有自己家的前後院真的很棒，無論是對小孩的成长或是假日朋友小聚，抑或種些花草當成閒暇時的興趣，都很棒！

也因為地大，所以在加州交通都以開車為主，大眾運輸除了市區以外算是比較不普及，想要從A點到B點的最快方式通常都是要自己開車，也因為家戶擁車，上下班時間很多路段都很塞車！

飲食的方面，加州最有名的漢堡是 In&Out，網路有這麼一說是沒吃過 In&Out 就別說你到過加州！不論到底有沒有吃過，不可置否的是美國速食文化之盛行，路上比鄰而居的是不同品牌的漢堡店，可能幾百公尺內就群聚了好幾家，但餐餐外食的話不健康以外也讓開銷變大，所以基本上我們平常都是以自炊為主。

由於加州靠海，因此假日從洛杉磯到海邊是很方便的，不同海灘有他們自己各自的特色，綿延的海岸線，即使陽光普照海風依舊涼爽，可以看到許多外國人愜意地躺在沙灘上享受日光浴的情景。

洛杉磯給人一種自由的感覺，視線不受高樓大廈的阻礙，放眼望去的是一覽無遺的美景，藍天白雲棕櫚樹，館藏豐富從古典到現代應有盡有的博物館，蓬勃發展的電影工業，滿足購物欲望從販售常見名牌到華美精品的多家 Outlet，坐擁世界知名的 CIT 跟 UCLA，在這次的實習中趁著空暇時間，體驗到了不同文化間造成的生活方式為何迥異，環境本質上的不同造就出思維不同，也難怪會有東西方思考模式大相逕庭一說的出現了。

四. 國外實習之具體效益

此次實習，是我第一次到訪歐美語系國家，也是我第一次在這麼長的期間內試著如何應用英文於生活中，同時也深切體認到，課本所學與生活上需

要的詞彙真的天差地遠。在外點菜的時候，菜單上林總的項目，有些東西因為是台灣不常見的食物，就算查了字典可能也不太確定他到底是什麼，可能要點了才知道。

最大的獲益大概是學會怎麼在美國生活的皮毛吧，知道了美國粗淺的應對進退方式，他們習慣如何問候、閒話家常，不忘在語尾祝福你一天順利，談話之間隨口都有許多讚美，稱讚就像是家常便飯一般，毫不吝惜的讚美別人並給予回饋。

但最重要的仍是，了解到美國醫療體系是如何運行的，美國的保險不同於台灣是統一的全民健保，除了專門給貧者的，也有給小孩的，甚至大部分的上班族是由公司幫忙保某種險，有額外需求再視自己能力去增添額外的保險。醫院和醫師是合作的關係，不同於台灣醫師在醫院算是雇員；完善的家庭醫師和轉診制度，如果生了比較嚴重的病需要經過家庭醫師的判斷才能轉診到專科醫師，但其中專科醫師的選擇又牽涉到你的保險涵蓋的合作醫院，除非你保較好的險，否則是無法像台灣一樣自由選擇你想要去看的醫師。比較之下，我想台灣的自由性是令人稱羨的，且醫療費用與世界同級醫療相比可算十分低廉，但品質又好，能夠享有 CP 值這麼高的健保，我覺得真的很好。

五. 感想與建議

此次的實習日程，是實習生到當地實習機構之後才得知每天的規劃是什麼，我想如果以後能提早公布，就能讓實習生有更充裕的準備，提前知道自己哪方面的不足，可利用行前時間多補強，到了當地也能更快的進入狀況，也能從實習中得到更大的收穫。

這次徵選時間相較上次來說也比較晚，若能早點籌辦此項計畫的話，實習生也可以比較早開始訂機票，以及籌備其他行前事項，畢竟可能有些人第一次出國或是到其他語系的國家，準備起來可能會比較慌忙。

最後，很感謝 AHMC 以及醫管系提供我們這次的實習機會，讓我們利用暑假到美國增長見識，體驗美國文化，以及學習到不同視野出發的醫療體制，希望未來的日子我們能有機會運用到此次經驗所學！辛苦這次籌辦這項計畫的所有相關工作人員，以及這次一同參與此項計畫的所有實習生！很開心這次能夠成為其中一員，這段日子除了所學十分受用外也很難忘！

六. 活動照片 (至少五張)







*** word 檔格式至少三頁，中文字體標楷體 12 級字；英文字體 Arial12 級字。**務必回傳電子檔**。)**