

軍人納入全民健保後女性軍人就醫行為影響之探討

蔣隆霞、封德台

E-mail: 9403224@mail.dyu.edu.tw

摘要

本文旨在探討國軍女性軍士官在現行全民健康保險的體制下，對於醫療服務的利用情形，以及就醫滿意度的相關因素，並進而分析其就醫行為的各種決定影響，以期能讓軍醫體系得到充分完整的資訊，並進而改善，而達到永續經營的目標。其中以敘述性統計、t檢定及變異數分析等方法，並進而分析其就醫行為的各種決定之影響，獲得結果如下：一、個人變項對醫療院所選擇及就診經驗 多數受測者對軍方之醫學中心的偏好較高，而當求診於民間醫療院所時多數會選擇民間診所。就診經驗中結果得出，大多數的女性軍士官就診科別為一般的內科及五官科為看診率較高。二、傾向因素對軍方及民間醫療院所就醫滿意度「年齡」、「軍階」及「駐地」均對軍方醫療院所之就醫滿意度表現出顯著差異。而在民間醫療院所方面則是在「年齡」及「駐地」發現出顯著差異。三、國軍女性軍士官至軍方醫療院所就醫滿意度及其影響 使能因素對國軍納入全民健康保險後，女性軍士官對軍方醫療院所之就醫滿意度有顯著差異。需要因素對國軍納入全民健康保險後，女性軍士官對軍方醫療院所之就醫滿意度無顯著差異。四、國軍女性軍士官至民間醫療院所就醫滿意度及其影響因素 使能因素對國軍納入全民健康保險後，女性軍士官對民間醫療院所之就醫滿意度無顯著差異。需要因素對國軍納入全民健康保險後，女性軍士官對民間醫療院所之就醫滿意度無顯著差異。五、國軍女性軍士官就醫滿意度與就醫行為之影響 女性軍士官對於軍方就醫之滿意度高於民間之醫療院所。但在就醫行為上卻顯示女性軍士官在各科就醫行為上會選擇民間醫療院所。

關鍵詞：女性軍人；全民健保；軍醫體系；就醫滿意度；就醫行為

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 v 英文摘要 vii 誌謝 ix 目錄 x 圖目錄 xiii 表目錄 xiv 第一章 緒論 1 1.1 研究背景與動機 2 1.2 研究目的 4 1.3 研究流程 5 第二章 文獻探討 7 2.1 現行健保制度 7 2.1.1 健保制度的建立與發展 7 2.1.2 全民健保 9 2.1.3 國軍官兵納入健保概況 13 2.2 我國軍醫體制 17 2.2.1 軍醫工作概況 18 2.2.2 其他國家軍醫體系的變革經驗與啟示 21 2.2.3 美軍醫療體系 21 2.2.4 其他先進國家狀況 22 2.3 我國女性軍人 23 2.3.1 女性軍人的招募沿革 23 2.3.2 女性軍人的表現 25 2.3.3 兩性平權 26 2.4 就醫行為之理論模式暨影響因素 27 2.4.1 針對健康照護利用的研究 27 2.4.2 Mechanic尋求協助之整體理論述(General Theory of Help Seeking) 29 2.4.3 Rosenstok和Becker的健康信念模式(Health Belief Model) 30 2.4.4 Stratmann的理性決策模式 32 2.4.5 Andersen的行為系統理論(Behavioral System Model) 34 2.5 醫療服務滿意度的定義 37 2.5.1 國外研究 39 2.5.2 國內研究 42 2.5.3 國軍官兵對軍醫體系的滿意度 44 第三章 研究方法與設計 47 3.1 研究架構 47 3.2 研究假設 48 3.3 研究對象 49 3.4 研究變項與操作型定義 50 3.5 研究工具 51 3.6 資料分析方法 54 第四章 研究結果與分析 56 4.1 前測分析 56 4.2 正式問卷 57 4.2.1 樣本信度分析 58 4.2.2 正式問卷樣本結構分析 59 4.2.3 個人變項對醫療院所選擇及就診經驗分析 60 4.3 傾向因素對醫療院所就醫滿意度檢定 61 4.3.1 傾向因素對軍方醫療院所就醫滿意度檢定 61 4.4 使能因素對醫療院所就醫滿意度檢定 66 4.4.1 使能因素對軍方醫療院所就醫滿意度檢定 66 4.5 需要因素對軍方及民間醫療院所就醫滿意度檢定 68 4.5.1 疾病嚴重程度與自覺健康程度對軍方及民間醫療院所就醫滿意度檢定 68 4.6 醫療院所就醫滿意度對就醫行為檢定 70 4.6.1 軍方及民間醫療院所就醫滿意度對就醫行為檢定 70 第五章 結論與建議 73 5.1 國軍女性軍士官個人基本特質與就醫滿意度之影響 73 5.1.1 個人變項對醫療院所選擇及就診經驗 73 5.2 國軍女性軍士官至軍方醫療院所就醫滿意度及其影響 74 5.2.1 傾向因素 74 5.2.2 使能因素 74 5.2.3 需要因素 75 5.3 國軍女性軍士官至民間醫療院所就醫滿意度及其影響因素 75 5.3.1 傾向因素 75 5.3.2 使能因素 76 5.3.3 需要因素 76 5.4 國軍女性軍士官就醫滿意度與就醫行為之影響 77 5.5 蒐集國軍女性軍士官對整體軍醫體系之具體建議 80 5.6 研究限制 82 5.7 後續研究建議 82 參考文獻 中文部份 83 英文部份 87 附錄一 92 附錄二 96 圖目錄 圖1-1 研究流程 6 圖2-1 Resenstock(1974)Health Belief Model 31 圖2-2 Stratmann(1975)理性決策模式 33 圖2-3 Andersen(1995)修正之健康服務利用模式 35 圖3-1 研究架構 48 表目錄 表2-1 各類保險對象、投保單位及政府保險費負擔比率 10 表2-2 部分負擔調整前後對照表 12 表2-3 醫院分級表 19 表3-1 問卷發放分配表 50 表3-2 研究變數操作型定義 53 表4-1 前測問卷信度分析(軍方醫療院所) 56 表4-2 前測問卷信度分析(民間醫療院所) 57 表4-3 正式問卷發放回收表 58 表4-4 正式測驗問卷信度分析(軍方醫療院所) 59 表4-5 正式測驗問卷信度分析(民間醫療院所) 59 表4-6 有效樣本結構分佈 60 表4-7 軍方及民間醫療院所及看診科別次數表 61 表4-8 傾向因素對軍方醫療院所滿意度檢定 62 表4-9 年齡對軍方醫療院所就醫滿意度變異數檢定 62 表4-10 軍階對軍方醫療院所就醫滿意度變異數檢定 63 表4-11 駐地對軍方醫療院所就醫滿意度變異數檢定 64 表4-12 傾向因素對民間醫療院所滿意度檢定 65 表4-13 年齡對民間醫療院所就醫滿意度變異數檢定 65 表4-14 駐地對民間醫療院所就醫滿意度變異數檢定 66 表4-15 使能因素對軍方醫療院所滿意度檢定 67 表4-16 使能因素對民間醫療院所滿意度檢定 68 表4-17 疾病嚴重程度對軍方醫療院所滿意度檢定 69 表4-18 疾病嚴重程度對民間醫療院所滿意度
--

檢定 69 表4-19 自覺健康程度對軍方及民間醫療院所滿意度檢定 70 表4-20 軍方及民間醫療院所就醫滿意度對就醫行為檢定 70 表4-21 就醫行為各科次數分配表 71 表5-1 假設驗證彙總表 78

參考文獻

1. 方世榮譯(1998), Philip Kotler原著, 行銷管理學-分析, 計劃執行與控制(第九版), 台北:東華書局。
 2. 王運昌(1995), 「全民健康保險第四類被保險人就醫行為相關因素之研究」, 國防醫學院公共衛生研究所碩士論文。
 3. 石曜堂、高森永(1998), 全民健康保險之契機與展, 國防醫學, 25卷5期, 479-489頁。
 4. 吳佩璟(2002), 「全民健保實施下影響門診病患選擇就醫層級之因素探討?以在北市小兒科就診的門診病患為例」, 國立台北大學財政研究所碩士論文。
 5. 吳德敏、申慕韓、王運昌、陳育忠、高森永(1997), 「軍人加入全民健康保險的態度與意願之先驅調查研究」, 醫學研究, 18卷3期, 152-164頁。
 6. 宋欣怡(1990), 「民眾就醫選擇資訊的潛在需求研究」, 台大衛生政策管理研究所碩士論文。
 7. 李文儀(2003), 「就醫影響因素之研究--以牙醫診所為對象」, 義守大學管理科學研究所碩士論文。
 8. 李安仁(1997), 「國軍醫療體系的現況」, 國防醫學, 25卷5期, 342頁。
 9. 沈明室(1999), 各國女性軍人發展概述, 國防雜誌, 15卷5期。
 10. 周鴻儒(1994), 「台北市三家國軍醫院門診病患就醫選擇因素及滿意度調查研究」, 國防醫學院公共衛生研究所碩士論文。
 11. 周鴻儒、高森永、陳育中(1997), 「國軍醫院門診病患就醫選擇因素調查研究」, 國防醫學雜誌, 25卷5期, 423-430頁。
 12. 林伯聲(2002), 「影響病患至中央健康保險局聯合門診中心就醫行為之研究」, 國立高雄醫學院公共衛生研究所碩士論文。
 13. 林偉智(2003), 「女性軍士官性別之研究--以聯合後勤司令部為例」, 大葉大學工業關係研究所碩士論文。
 14. 俞輝煌(1998), 「國軍官兵(含編制內聘人員)至健保特約基層院所就診措施初期評估研究」, 國防醫學院公共衛生研究所碩士論文。
 15. 姜美惠(2002), 「軍人納入全民健保後國軍醫院經營效率之實證研究」, 國防財務資源研究所碩士論文。
 16. 孫立方(1998), 「陸軍女性軍、士官部隊適應狀況之研究」, 陸軍學術月刊, 34期, 399頁。
 17. 高森永(1997), 美軍醫療體系民營化之經驗與啟示, 國防醫學, 25卷5期, 479-489頁。
 18. 高森永(1997), 國軍醫療體系供給面之評估研究 軍醫與軍醫院, 國防醫學, 25卷5期, 356-360頁。
 19. 高森永(1997), 國軍醫療體系需求面之評估研究:軍眷、軍人與軍方病人, 國防醫學, 25卷5期, 347-355頁。
 20. 高森永、陳育忠(1997), 美國三軍醫療照(TRICARE)改革計劃的認識與省思, 國防醫學, 25卷5期, 502-507頁。
 21. 國防部(2000), 中華民國國防報告書, 台北市。
 22. 國防部人力司(2004), 各國女性軍人運用概況資料, 台北市。
 23. 國防醫學院(2000), 軍人納入全民健保研討專輯, 國防醫學雜誌, 31卷5期。
 24. 許政琪(2004), 國軍職務類別女性軍官人力規劃模式之研究, 國防管理學院資源管理研究所碩士論文。
 25. 郭榮興(2002), 以平衡計分卡觀點探討我國女性軍官績效評估之研究, 國防管理學院資源管理研究所碩士論文。
 26. 陳育忠、高森永(1997), 美軍醫療體系民營化之經驗與啟示, 國防醫學, 25卷5期, 479-480頁。
 27. 陳祈宏(2003), 服務缺失、服務補救、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究?以醫療產業為例, 台北科技大學生產系統工程及管理研究所。
 28. 陳靜靜(1998), 「由女性勞工觀點看防治工作場所性騷擾」, 第三屆全國婦女國是會議論文集。
 29. 陳膺宇、陳志偉、張翠萍(1997), 女性軍人個人特質與環境適應之研究, 國防部研究計畫。
 30. 曾淑貞(1986), 台北市某醫院中醫門診初診病人滿意度及相關因素之研究, 國立台灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
 31. 游祥祺(1989), 苗栗醫療區省立苗栗醫院特別門診病患滿意度及其相關因素之研究, 國防醫學院公共衛生研究所碩士論文。
 32. 馮道遠(2002), 以績效評估理論探討女性軍官之晉生機率, 空軍學術月刊, 549期。
 33. 黃仲天(2004), 「陸階女性軍官領導行為及其問題之研究」, 大葉大學工業關係研究所碩士論文。
 34. 楊榮燕(1986), 醫療組織型態與病患滿足感, 國立台灣大學公共衛生研究所碩士論文。
 35. 劉絹芬(1982), 勞工保險被保險人醫療給付滿足感之研究, 國立台灣大學公共衛生研究所。
 36. 羅瑞祥(1981), 台北市立醫院門急診作業及其醫療輔助部門之管理, 國立政治大學企管研究所碩士論文。
 37. 譚開元、葉壽山、高森永(1997), 國軍現行醫療體系與健康維護組織, 國防醫學, 25卷5期, 368-373頁。
 38. 德生(2003), 如何提昇國軍全民健保之顧客滿意度, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。
- 二、英文部分
1. Alpert, J., Kosa, J., & Haggerty, R. (1967). Medical help and maternal nursing care in the life of low income families. *Pediatrics*, 39, 747-755.
 2. Andersen, R. M., & Newman, J. (1973). Societal and individual determinants of medical care utilization in the United States. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 51, 95-124.
 3. Andersen, R. M. (1995). Revisiting the behavioral model and access to medical care: Dose it matter? *Journal of Health and Social Behavior*, 36, 1-10.
 4. Antonovsky, A. (1967). Social class and illness: A reconsideration. *Sociological Inquiry*, 27, 311-322.
 5. Falk, I. S. (1933). The incidence of illness and the receipt and cost of medical care. Chicago: University of Chicago Press.
 6. Graham, S. (1957). Socio-economic status, illness and the use of medical services. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 35, 58-66.
 7. Hiscock, I. U. (1935). Development of neighborhood health services. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 13, 30-52.
 8. Kotler, P. and Clarke, R. N. (1987). "Marketing for Health Care Organizations" By Prentice-Hall, Inc.
 9. McKinlay, J. B. (1972). Some approaches and problems in the study of the use of service-An overview. *Journal of Health and Social Behavior*, 13, 115-152.
 10. Mechanic, D. (1963). Religion, religiosity and illness behavior: The special case of the Jews. *Human Organization*, 22, 202-208.
 11. Mechanic, D. (1979). Correlates of Physician utilization: why do multivariate studies of physician utilization find trivial psychosocial and organizational effects? *Journal of Health and Social Behavior*, 20, 387-396.
 12. Mechanic D. (1972): DSocial Psychological Factors Affecting The Presentation of Bodily Complaints, *New England Medical Journal* 286 : 1132-1139.
 13. Roa, C., & Rosenberg, L. (1986). Consumer behavior analysis for improved dental services marketing. *Health Marketing Quarterly*, 3, 83-96.
 14. Rosenstock I.M. (1974): Historical origins of the health belief model, *Health Education Monographs* 2(4):328-335.
 15. Rosenstock, I. M. 1966. Why people use health services. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44, 94-124.
 16. Stratmann W. C. (1975) : A Study on Consumer Attitudes about Health Care The Delivery of Ambulatory Services, *Medical Care* 13 (7):537-548.
 17. Suchman, E. A. (1964). Sociomedical variations among ethnic groups. *American Journal of Sociology*, 70, 319-331.
 18. Wolinsky, F. D. (1994). Health services utilization among older adults: Conceptual, measurement, and modeling issues in secondary analysis. *The Gerontologist*, 34 (4), 470-475.
 19. Zola, I. K. (1966).

Culture and symptoms: An analysis of patients presenting complaints. *American Sociological Review*, 31, 615-630. 20. Bellin S.S, Geiger HJ(1972).The impact of a neighbor hood health care on patient behavior and attitudes relating to health care-astudy of low income housing project,*Medical Care*,5(3),224-239. 21. Ben-Sira Z (1976).The function of the professional ' s affective behavior in client satisfaction:a revised approach to social interaction theory,*Journal Health Soceal Behavior*,17(3). 22. Cleary P.D(1992).Edgman-Levitan S, McMullen W, Delbanco T.L(1992).Te relationship between reported problems and patient summary evaluations of hospital care,Qrb.*Quality Revies Bulletin*,18(2) 23. Dimatteo R.M,Prince L.M,Taranta A(1979).Patients perceptions of physicians behavior:determinants of patient commitment to the therapeutic relationship,*J.Community Health*,4(280) 24. Doyle B.J.,Ware J.E.(1977).Physician conduct and other factors that affect consumer satisfaction with medical care,*Joumal Medical Education*,52(793) 25. Fisher A.W(1971).Patients evaluation of out patient medical care,*Journal Medical Education* ,46(238) 26. Fleming G.V(1981).Hospital structure and consumer satisfaction,*Health Serv Res*.16(43) 27. Hall M.C, Elliot K.M, Stiles G.W.(1993).Hospital patient satisfaction:correlates,dimensionality,and determinants,*Jornal of Hospital Marketing*.7(2) 28. Hansagi H,Carleson B,Brismar b.(1992).The urgency of care need and patient satisfaction at a hospital emergency department,*Health Care Management Review*.17(2) 29. Hulka.B.S,Zyzanski S.J.,Cassel J.C,Thomson S.J(1970).Scale for the measurement of attitudes towards physicians and primary medical care,*Medical Care*.8 30. Linn B.S,Linn M.W,Knopka F9(1978).The very old patient in ambulatory care,*Medical Care* .16 31. Linn L.S(1975).Factors associated with patient evaluation of health care,*Milbank Mem Fund Q*.53 32. Linn.M.W,Linn B.S,Stein S.R(1982).Satisfaction with Ambulatory Care and Compliance in Older Patient,*Medical Care*.156 33. Mark S.D,Greenlick M.R,Hartado A.V.,Johnson J.D.,Henderson J.(1980).Ambulatory surgery in an HMO-a study of cost,Quality of care and satisfaction,*Medical Care*.18(2) 34. Mechanic D.(1972).Social Psychological Factors Affecting The presentation of Bodily Complainits,*Medical Care*.18(2) 35. Mechanic D(1972).Social psychological Factors Affecting The presentation of Bodily Complaints,*New England Medical Journal*.286 36. Connor S.J.,Shewchuk R.M,Bowers M.R(1991).A model of service quality percprtions and health care consumer behavior,*Journal of Hospital Marketing*.6(1) 37. PENCHANSKY R,THOMAS J.W.(1981).The Concept of Access,*Medical Care*.14(2) 38. Steiber S(1988) .How customers perceive health care quality ,*Hospitals*.62(7) 39. Tarlov A.R.,Ware J.E.(1989).An application of methods for monitoring the result of medical care,*JAMA*.18(7) 40. WolfM.H(1980).patient beliefs,personality traits,health perceptions ,and responsebiases as predictors of medical interview satisfaction,Department of psychology,The University of North Carolina at Chapel Hill 41. woodside A,shinn R.(1988).Customer awarness and preference toward competing hospital services,*Journal of Health Care Marketing*.8(1) 42. Cardozo,R.N.(1965).An Experimental Study of Customer Effort,Expectation,and Satisfaction.*Journal of Marketing Research*.2 43. Howard,John A.,Sheth,J.N(1969).The Theory of Buyer Behavior,New York:John Wiley&Son 44. Westbrook,Robert A(1980).Intrapersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with Products,*Journal of Consumer Research*