

參考書目

中文部分：

- Blumer, Ian, 賓靜蓀譯, 2000, 《你的醫生在想什麼?》。台北：天下雜誌。
- Cockerham, W.C., 朱巧豔、蕭佳華譯, 2000, 《醫療社會學》。台北，五南。
- Dr. Edward E. Rosenham 著, The doctor:when the doctor is the patient, 易之新譯, 2000, 《當醫生變成病人》。台北：天下雜誌。
- Goffman, Erving 著, 徐江敏、李姚軍譯, 1992, 《日常生活中的自我表演》。台北：桂冠。
- Johnson, Allan G., 成令方、林鶴玲、吳嘉苓譯, 2001, 《見樹又見林》。台北：群學。
- Kleinman, Arthur 著, 1988, The illness narrative:suffering,healing,and the human condition, 陳新綠譯, 1994, 《談病說痛：人類的受苦經驗與痊癒之道》。台北：桂冠。
- Lown, Bernard 著, 李元春譯, 2000, 《搶救心跳：心臟名醫羅思的治療藝術》。台北：天下遠見。
- 方基存, 2001, 〈如何維持優質的醫病關係〉,《內科新知》, 3 卷 4 期, p11-14。
- 石曜堂 (1978), 醫療品質評估, 醫院雜誌; 11 (2): 106- 107。
- 田健堯 侍臺平, 1995, 〈建立和諧的醫病關係〉,《三軍總醫院醫學研究論文專輯》, 卷期: 18, p438-449。
- 田麗雲, 2002, (西醫基層診所實施總額支付制度前後之醫療服務品質分析與探討—以中部四縣市為例), 中國醫藥學院醫務管理研究所碩士論文。
- 朱迺欣, 2003, 《醫病更醫心》。台北：健行文化。
- 曲同光, 1990, 〈基層醫療醫病關係之研究：著重於醫師態度及行為之探討〉, 台灣大學醫務管理研究所碩士論文。
- 成和平, 2002, 〈醫病關係--從臨床互動談起〉,《應用倫理研究通訊》, 卷期 21, p45-48。
- 成令方, 2002, 〈醫「用」關係的知識與權力〉, 台灣社會學刊。
- 李沛良, 1988, 《社會研究的統計分析》。台北：巨流。
- 李旻貞, 1995, (全民健保基層醫療服務品質之研究-以病人滿意度為評估方法), 陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 周鴻儒 高森永 陳育忠, 1997, 〈國軍醫院門診病患滿意度調查研究〉,《國防醫學》, 25 卷 5 期, p431-438。
- 周玫玲, 2002, (門診病人對醫學中心的滿意度及門診合理量的認知—以台北市五家醫學中心為例), 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 林綺雲, 1998, 〈醫病關係--人際互動理論的分析〉,《諮商與輔導》, 卷期: 149, p8-12。

- 吳肖琪等，2002，〈我國醫院醫療品質指標使用之情形〉，《醫療品質》，二卷二期，p1-14。
- 胡幼慧，2001，《新醫療社會學：批判與令類的視角》。台北：心理出版社。
- 胡海國，1978，《醫生與病人：看醫生的藝術》。台北：杏文。
- 徐台玲，1997，〈門診醫療照護品質之研究：以焦點團體與電話訪談為評估方法〉，台灣大學醫務管理研究所碩士論文。
- 張苙雲，1998b，〈「逛醫師」的邏輯：求醫歷程分析〉，《台灣社會學刊》，21期，p59-p87。
- 1998c，〈從不穩定的口碑到穩定的求醫場所：台灣西醫的制度信任建構〉，《國科會研究彙刊：人文與社會科學》，八卷一期，p161-p183。
- 2002，《醫療與社會：醫療社會學的探索》。台北：巨流。
- 張菊蕙、胡幼慧、張珣，1998，〈子宮切除術前醫生告知內容之研究〉，《婦女與兩性學刊》，9：115-144。
- 張華葆，1984，《社會心理學》。台北：三民書局。
- 張春興，1991，《現代心理學》。台北：東華。
- 張益誠，2002，〈總額支付制度實施前後之差異分析—以台灣北部地區西醫基層診所為例〉，台北醫學院醫務管理研究所碩士論文。
- 黃素丹，1997，〈門診病患滿意度調查與服務品質相關因素探討〉，《醫院》，30卷2期，p10-22。
- 黃達夫，1999，《用心聆聽：黃達夫改寫醫病關係》。台北：天下遠見。
- 2001，《用心，在對的地方：黃達夫的醫療觀》。台北：天下遠見。
- 邱聖豪 陳星助 林欣榮，2003，〈以門診顧客滿意度調查結果探討門診顧客的需求〉，《慈濟護理雜誌》，2卷3期，p49-58。
- 游澤民，2000，〈診療室中醫病溝通的背景與脈絡：以某教學醫院高血壓與糖尿病病患為研究對象〉，台灣大學心理學研究所碩士論文。
- 楊桂花，2002，〈牙醫師對總額支付制度滿意度之調查研究〉，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 陳倩妮，1998，〈服務品質與顧客滿意度相關探討—以醫療產業為例〉，元智大學管理學研究所碩士論文。
- 陳振興，1998，〈美國馬里蘭州醫療品質指標專案〉，《研考報導》，四卷三期，p112-121。
- 陳琇玲、鍾國彪、洪幼珊，1999，〈臨床品質指標簡介〉，《醫院》，三卷二期，p37-45。
- 陳佩琪、蔡玉菁，2003，〈運用現場觀察法研究門診病人之就醫流程與滿意度--以北部某醫學中心外科部門診為例〉，《銀樺學誌》，一卷三期，p71-78。
- 韓揆，1994，〈醫療品質管理及門診服務品質定性指標〉，《中華公共衛生雜誌》，一卷三期，p35-53。
- 鄭麗寶，1990，〈醫療過程中人際互動的社會學分析〉，台灣大學社會學研究所碩士論文。

- 鄧美貞、林佩芬，1997，〈醫院門診服務品質之實證研究〉，《勤益學報》，一卷五期，p197-210。
- 羅千慧，2002，〈門診病患滿意度調查之分析與研究--以南部某一區域醫院為例〉，《銀樺學誌》，一卷一期，p13-20。
- 賴文恩等，1997，〈「門診病患對看診醫師滿意度」測量工具建立的研究〉，《中華民國家庭醫學雜誌》，7卷1期，p33-42。
- 賴其萬，2000，《當醫生遇見 SiKi》。台北：張老師文化。
- 2003，〈醫病關係〉，《台北市醫師公會會刊》，47卷12期，p43-53。
- 鍾國彪，1988，〈公保門診醫師與病人互動之研究：探討病人滿意度和遵醫囑服藥行為的探討〉，陽明大學公共衛生研究所碩士論文。
- 謝慧敏，2001，〈醫療品質與醫師參與相關性之研究〉，中正大學企業管理研究所碩士論文。
- 蘇益仁，2001，〈為全民健保制度下的醫療品質把脈〉，《全民健康保險》，三卷四期，p8-10。

網站：

衛生署統計資料庫：<http://www.doh.gov.tw/statistic/index.htm>

中央健保局：http://www.nhi.gov.tw/12lawrule/index_lawrule.htm

國軍台中總醫院：<http://www.803.org.tw>

英文部分：

Bertakis,K.D.,Roter,D.,Putnam,S.M.,1991, The relationship of physician medical interview style to patient satisfaction. *Journal Family Practice*, 32, 175-181.

Bertakis,K.D.1994 , Between doctor and patient.p22-28.In Taylor,RB.,ed.Family Medicine:Principles and practice.4th ed.New York:Springer-Verlag.

Comstock,M,L,Elizabeth,M,Hooper Jean,M.&Goodwin James,S. , 1982 , Physician behaviors that correlate with patient satisfaction , *Journal of Medicine Education*, 57,105-12

Cleary P.D. & McNeil B.J , 1988 , Patient satisfaction as an indicator of quality care , *Inquiry* , 25 (1) : 25-36

Delbanco,TL.,1996,Wuality of care through the patient'seyes.BMJ,313(7061), P832-833.

Donabedian,A.1988,The quality of care.How can it be assessed?.JAMA.260(12): 1743-8,sep23-30.

Freidson,Eliot,1983,Professional dominance and the ordering of health services:some consequence,InPeter Conrad&Rochelle Kern,eds.The Sociology of Health and

Illness, New York: St. Martin's Press.

Gregory L. Weiss, 1988, Patient satisfaction with primary medical care : Evaluation of sociodemographic and predispositional factors. *Medical Care*, 26(4) : p383-393

Hall J.A., Dornan, M.C., 1988, What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta-analysis of the satisfaction literature. *Soc Sci Med*, 27. p935-939

Harris-Wehling, J., 1990, Chapter 5: Defining Quality of care. In *Medicare: A Strategy for Quality Assurance*, Volume II. National Academy Press, p116-139.

John, Joby, 1992, The impact of past experience. *Journal of Health Care, Marketing*, 12(3) : p56-64.

Kleinman, Arthur, 1980, *Patients and Healers in the Context of Culture: An Exploration of the Borderland between Anthropology, Medicine, and psychiatry*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Kaplan, S.H., et al., 1989, Assessing the Effects of Physician-Patient Interactions on the Outcomes of Chronic Disease, *Medicine Care* , 27, 110

Linder-Pelz, S., 1982, Toward a theory of patient satisfaction. *Soc Sci Med*, 16. p577-582

Nunnally, J., 1978, *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill, p17-34

Linder-Pelz, S., 1985, Struening E.L.: The multidimensionality of patient satisfaction with a clinic visit. *J Commun Health*, 10. p42-53

O'Connor SJ., Perceptual gaps in understanding patient expectation for health care service quality, *Health Care Manage Rev.*-2000spring, 25(2):7-23

Parsons, Talcott, 1951, The social structure and dynamic process: The case of modern medicine. In *The Social System*, Glencoe, Ill.: Free Press. p428-479

Parsons, Talcott, 1978, The Sick Role and the Role of the Physician Reconsidered, In *Action Theory and the Human Condition*, New York: Free Press.

Szasz, S. Thomas & Marc H. Hollender, 1987, The Basic Models of the Doctor-Patient Relationship. In *Dominant Issues in Medical Sociology*, compiled by Howard D. Schwartz, Cary S. Kart Reading, Mass.: Addison Wesley Pub. Co.

Susan E Roush & Robert J Sonstroem, 1999, Development of the physical therapy outpatient satisfaction survey. *Physical Therapy*, 79(2), p159-170

Vuori H, 1987, Patient Satisfaction—An attribute or indicator of the quality of care?, *QRB March*: p106-108