

多類型醫療資源與顧客類型匹配研究

*洪巧茹¹, 吳政鴻²

^{1, 2} 國立臺灣大學工業工程學研究所

*r98546006@ntu.edu.tw

摘要

本研究主要探討某醫學中心之健康管理部門多類型醫療資源與多重顧客間關係與配置，以減少資源浪費、最大化其利潤為目標。此部門顧客由普通健檢及精密健檢兩類顧客組成。精密健檢顧客主要使用之關鍵資源為正子掃描(PET)及核磁共振掃描(MRI)；而普通健檢顧客之關鍵資源為MRI。由於MRI為兩類顧客共用關鍵資源。每當普通健檢顧客量大增或提前到來，且現行預約系統在MRI服務量可滿足顧客需求量條件下，即允許顧客預約要求，在未考慮預留MRI給未來精密健檢顧客的條件下，PET關鍵資源也就會因此閒置，即為浪費，利潤將無法最佳化。針對此問題的特性，利用動態規劃求解，本研究結論可提供部門管理者即時且精準之決策參考，對於安排顧客預約規劃有顯著的效益。

關鍵字：資源保留配置、動態決策分析、動態規劃、需求管理、醫療服務業