

# 服務 效率

## 三贏的雙向轉診

文／陳于媯

「林大哥！你找我嗎？」

「你轉來的病人尊姓大名？沒問題，我馬上處理。」

掛斷電話，社區醫學部轉診中心股長林彩鳳立刻撥院內分機：「陳醫師，我是轉診中心彩鳳，麻煩你幫個忙，林醫師轉過來的病人情況有點緊急，要拜託你處理一下。林醫師也想和你通個話……」

除了桌上的電話以外，彩鳳手邊還有兩支手機隨時待命。她爽朗的聲音迴旋在轉診中心小小的空間裡，左接右撥，很快就把事情搞定了。

以服務和效率著稱的轉診中心（攝影／游家鈞）

轉診中心  
REFERAL CENTER

### 每月轉診人次比4年前增加3倍

**這**就是以高效率著稱的本院轉診中心，再加上各單位的全力配合，從其他醫療院所轉診來的病人，4年前，每個月大約1200人次，現已增加到每月3600人次以上，許多診所與轉診中心建立起高度的信賴關係和愉快的合作情誼。

主導社區醫學部的林璨副院長指出，過去有些基層診所對中國醫藥大學附設醫院頗有微詞，總認為醫院和他們搶病人，但是在院方長期耕耘下，這種情況明顯改觀。「醫院去年邀請基層診所喝春酒，破天荒的來了8桌，大家相談甚歡」，雖然只是8桌，但璨副認為這是前所未有的現象，令人欣慰。

這樣的轉變，關鍵在於雙向轉診制度的落實。「大病到大醫院，小病去小診所」在台灣如同順口溜，可是民眾往往無法正確區分自己的不舒服究竟是大病或小病，因此最保險的作法就是擁有固定的家庭醫師，讓家庭醫師替自己的健康把關。健保局推行有年的「社區醫療群」是在同一地區由多家健保特約西醫診所組成，加入會員的民眾，就像健康有了靠山，很有歸屬感。

### 診所可上網查轉診病人檢查報告

社區醫學部被委託管理多個社區醫療群，不僅這些醫療群的130多家診所，經常將病人轉到本院接受進一步診治，其他診所也與本院互動密切，而要讓診所願意開立轉診單，首要之務當然是使診所放心與安心。

電腦一把罩的林璨副說，他4年前花了半年時間設計一套有利雙向轉診的系統，譬如

轉診中心  
REFER CENTER



吳定英主任一班 (轉診中心提供)



轉診窗口守護病人的需求 (攝影/游家明)

病人持轉診單來本院照了胃鏡，下次直接回原診所，醫師即可上網進入本院系統，查閱指定轉診科別的檢查報告，十分方便。但為保障病人隱私，病人在其他科的就醫記錄依然維持封鎖。

「根據統計，85%轉診到本院的病人都是來兩次就行了，可以回診所繼續醫治或追蹤，只有15%的病人被查出罹患癌症等重症，必須留院治療。」璨副開心的說「以前有些診所總是到了沒辦法才將病人轉診到大醫院，不僅苦了病人，也容易引起醫療糾紛。現在多半是一查覺不對勁就簽轉診單，病人獲得即時正確的治療，不僅痊癒得快，醫病關係也好得多。」

### 轉診人員和診所建立信任和友誼

在璨副充分授權下，彩鳳在轉診中心全力以赴。她說，要把雙向轉診搞好，必須和醫師交心。她4年多前剛到這個單位時，逐一拜訪各家診所，醫師忙著看診，無暇見她，她曾經在候診室一等就是一個多小時，但是她沒有放棄，耐著性子繼續等，「我只想著一定要等到你，一定要和你交陪」。

為了怕叫錯醫師的名字，當時為了熟記醫師的姓名，晚上回家，陪家人看電視，手上總是拿著名單默默「複習」醫師的姓名、特徵和電話號碼，讓自己的腦子變成活動電話簿。時至今日，手機一響，光看電話號碼，她就知道大概是誰打來的。



來到醫院陌生的環境，誰不希望親切的指點？（攝影/張家輝）

她卯足了勁和診所博感情，外出辦事每每買些飲料帶到途中所經的診所，讓醫師「清涼一下」，從小處用心，使她建立了好人緣。更重要的是，「他們交代我做10件事，我10件都替他們辦成」。和醫師混得太熟了，有些醫師把她當成哥兒們，老是「小鳳鳳」、「一隻鳥」、「阿八」的隨興叫她，個性阿沙利的彩鳳笑嘻嘻的照單全收。

### 各單位全力配合照顧轉診病人

彩鳳怕誤事，手機片刻不離身，接到任何一通知有病人要轉診的電話，她問清楚病人要看哪一科，有沒有指定醫師，馬上就替病人線上掛號。有的病人到了醫院，不知道門診該怎麼走，索性打電話給她，請她帶路，因為診所醫師曾經叮嚀他們「有事情可以找彩鳳幫忙」。

彩鳳強調，為維護公平就醫的原則，轉診病人和其他病人一樣都要依序候診，沒有特權，不過偶有例外。有一次，一個患者被魚刺鯁到喉嚨，家庭醫師要他趕快到醫院，彩鳳帶他去掛號，再到門診直接請耳鼻喉科醫師先替他將魚刺夾出，然後排隊等叫號和拿藥。她說：「感冒、鼻竇炎可以等，魚刺刺喉太痛苦了，可不能等。」。還有一次，一位九十多歲老太太從埔里轉診過來，很不舒服，坐都坐不住，門診卻掛到一百多號，彩鳳也是拜託醫師先替老太太診治。

轉診病人如果只是看門診，門診結束後的3日內，本院會回報診所病人情況；若是住院，除了回報診所，出院後，還要給診所一份病歷摘要，方便診所進行後續追蹤。

「感謝本院各單位的全力配合，使轉診中心運行得十分順暢，現在建議病人轉診到本院的診所分布全台，包括金澎馬祖，連台大醫院都會和我們互相轉介病人。」當她說到「我們的轉診服務在全國可以說是數一數二」，臉上有著掩不住的光輝。

### 良性轉診使家庭醫師制廣被認同

本院平均每天總有一百多名病人從各地轉診過來，轉診中心連彩鳳在內的所有同仁發揮了最大效率，搭起了醫院、診所和病人之間的橋梁。比起本院龐大的病人量，轉診病人或許只占極少數，但它使家庭醫師制度被越來越多的民眾認同，也使台灣一部分的醫療資源得到比較妥善的分配。

「我們每天可以幫助許多病人，雖然忙，但是忙得很有意義。」轉診中心人員周旋在此此起彼落的電話鈴聲中，使得轉診制度從容運轉，但願它所轉出的良性效應，隨著時日，能像滾雪球般越滾越大。🏥



志工熱心的為轉診病人指點迷津  
(攝影：沈家輝)