

衝出櫃台 搶救病人

醫療重鎮 全民皆兵

文／醫事室計價組 涂芳宜 代組長

站在醫院第一線的服務人員，每天在川流不息的病人間打轉，偶而就會看到這樣驚險的場面。

二月下旬，一個悠閒的午後，因值週末假期前夕，來診患者比平常顯得少，大廳裡僅有稀稀落落的交談聲。四時左右，突然傳來一陣騷動，原來在櫃檯前方不遠處有一名年輕女子疑似癲癇發作，全身抽搐，單位同仁很有默契的立刻採取因應策略。

有的連絡總機請求支援（Call 119），有的人到現場幫忙，這名女子已經昏迷，不停的抽搐，我們協助她躺臥，維持呼吸道通暢，防範咬舌受傷，並且確認她的脈博是否持續跳動，多位醫護人員聞訊急步趕來接手處理，在大夥兒分工合作下，將她送至急診進行後續處理。。

我曾在加護病房任職，如果當一個重症單位的護理人員，是上帝添加給我年歲的冠冕，那麼最前線的櫃台就是重新訓練我的戰場，兩者是截然不同的生涯。我在櫃台，每天都是新的一天，面對不同的病人，就算是相同的事件，也必須有不一樣的處理方式，才能得到醫病和諧的結果。

因為工作的關係，我得經常在各醫療大樓間走動，看盡病人百態，很多病人的眼睛裡隱含著無奈、憂傷，訴說著不知名的情緒，他們的背後或許也都各有著一段扣人心弦的故事。我想，縱使我們盡力改善就醫環境，但醫院就是醫院，與病痛有著緊密的連結，如果健康平安，誰會想到此一遊？

因此，站在第一線的服務人員，面對的是充滿病痛的眾生相，不僅緊急狀況層出不窮，往往也會受到意外的感動，發出莫名的感喟。例如，有一對老伯伯，一個雙目失明，一個行動不便，他們成為彼此的眼睛和雙腳，互相扶持就醫，摯友情誼，何其難得。同樣的，有些人在櫃檯談到費用是一個樣，在診間面對醫師又是另一番嘴臉，每每碰到這種狀況，我總忍不住嘆息。

有一天，有個病人到櫃檯抱怨。她說：「醫療是服務，也是消費行為，顧客至上，醫護人員應該好好配合我的要求，但是醫師只告訴我幾句檢查報告的結果，我就得付出好幾百元，太沒道理了。」我打電話詢問診間醫師，醫師表示他已仔細向她說明，不明白她有那裡不滿意。

我與這女子溝通時表示，假如醫療被界定是個商品，那麼提供者就有賣或不賣的權利，但因醫療關乎生命，所以醫院從來不曾拒絕病患就醫，法律更不容許如此。醫護人員在養成教育中，付出許多的時間學習，才能獲得成長，他們以專業知識為後盾，向病人解釋病情，豈可與買賣交易相提並論。她自知理虧，結帳後離去。

當前醫療環境大不如前，左有緊縮的健保制度、右有高漲的民眾意識，兩相夾攻，營造出前所未有的醫院困境，在這樣的洪流裡，我們唯有秉持著以病人為尊的精神，和醫院同心，一步步的向前走，才能走出活路。我們這群守著櫃台的員工若有充足的時間適時注意病人的感受，協助解決問題，我想這就是最好的「公關」！



小 啟

中國醫訊是本院員工共有的刊物，亟需同仁熱情參與，舉凡在工作崗位上的創新貢獻、特殊成就，臨床所見的溫馨故事，個人精采的旅遊見聞、心情感懷以及個人藝文創作等，本刊均求「文」若渴。

受篇幅所限，每則文稿不宜超過1500字，本刊有權適度刪修。藝文創作以極短篇為主，文長600字以內，與醫療有關的小小趣談或相片也十分歡迎。一經刊登，稿酬每2字1元，相片一張100元。

稿件請寄 ask@www.cmuh.org.tw 或 intranet 信箱A7536

連絡人：蔡侑婷

電話：22052121轉4433