



好！ 掛號服務 批價收費 忙！

本院很重視掛號批價的服務效率，不讓病患久候。（攝影／陳于嬌）

口述／醫事室計價組 組長 田怡玫 撰文／陳于嬌

到醫院看病，掛號批價櫃台是必經之地，即使網路或電話預約掛號十分方便，使用率也越來越高，每天仍有不少病人清晨就到本院排隊等掛號。為什麼呢？因為如果門診的預約名額已滿，而當天非指定由某位醫師看診不可，那就只好花點時間來現場等候了。

天剛濛濛亮，已有病人等掛號

本院門診是在30天前開始受理預約掛號，但有些名醫的門診總是很快就被搶掛一空，因此我們照例會保留一些現場掛號的名額，以備預約向隅的病人運用。考慮到病人的體力，批價掛號櫃台旁設有抽號碼牌的機

器，抽完號碼牌坐著等叫號就行了。立夫醫療大樓的診間多，病人也多，抽號機於清晨6時開啟，在這前後就陸續有病人前來，其中有不少是晨起運動的長者，拿完號碼牌去運動，運動完再來掛號，時間拿捏得剛剛好。

立夫醫療大樓的現場掛號作業從早上7時30分開始受理，其他醫療大樓於8時起也加入戰場，中午和傍晚用餐時間都有同仁輪值，直到深夜全部診次結束，服務完最後一位病人，才能拉起熄燈號。

名醫真辛苦，看診如跑馬拉松

在這漫長的服務戰線中，經常發生的狀況是預約及現場掛號均已額滿，病人來到醫

醫事室計價組田怡玫組長在掛號批價櫃台坐鎮，機動處理各種狀況。
(攝影／陳于嬌)



院卻掛不上號，急得團團轉。我們這時會轉介病人給其他優秀的醫師，假使病人堅持要看原先為其診療的醫師，我們就打電話請跟診的護理師代為詢問醫師能否加號，只要時間還許可，醫師通常不會拒絕。

說起來，當名醫實在很辛苦，本院很多名醫都擁有一大票「忠實粉絲」，每次門診門庭若市，早上的診看到下午，下午的診看到晚上，已是常態，病人前仆後繼，並且全程要專注的傾聽、檢查和開處方，這樣的醫師簡直就像超人吧！因此，有的名醫不得不酌量限號，若是不限號，或許早上的門診看到三更半夜也看不完！

服務最前線，效率禮貌都要讚

除了各棟醫療大樓的掛號批價櫃台之外，醫事室計價組負責的單位還有急診、輝躍門診、放射科的櫃台，以及服務台、住院中心、人工預約專線，由於本院的員工福利好，人員流動率低，服務10年以上的大有人在。

站在與病人接觸的最前線，掛號批價人員的表現攸關醫院形象，因此醫事室莊主任

十分重視同仁的服務禮貌、儀容整齊及溝通技巧，每位夥伴也必須把健保各項規章條文記得一清二楚，以免影響病患權益。此外，70歲以上長者、低收入戶、本院員工和員工眷屬、志工等特定身分者，到本院看門診，免收掛號費，這些都是不能弄錯的。

鑑於常有外籍病患在本院就醫，我們正努力加強掛號批價人員的英語能力，除了新進同仁必須通過全民英檢之外，也安排現職同仁分梯次上英文會話課，希望在服務外籍病患時，能夠溝通無礙，讓他們得到所需要的幫助。

收費防錯帳，少了必須自己賠

掛號批價櫃台的服務除了掛號之外，還要批價收費，在不斷的收錢找錢之間，一塊錢都不能出錯，否則與銀行對不上帳，經手的同仁只好自掏腰包補齊。

住院櫃檯也一樣，無論是辦理候床（解釋房型及費用）、給床（通知病人住院）、住院或出院結帳，每個作業環節都必須照著程序來才行。曾有一位病人在候床時勾選免付差額的健保房，後來二人房有空床，承辦

人通知病人入住，卻忘了提醒他修改勾選項目，結果病人出院時堅稱自己當初勾選的是健保房，拒付差額，最後是由承辦同仁墊付1萬餘元才了事。有了這次的教訓，大家在處理上更是不敢大意了。

幫忙排檢查，人力調配有狀況

大家或許會發現有時候櫃台為某些病人服務的時間比較長，這是因為我們是全能型的櫃台，除了掛號批價之外，假使醫師開單要病人做超音波、電腦斷層、磁振造影等各項檢查，櫃台就必須為其安排檢查時段，所以耗時較久。我們的原則是將病人等候掛號批價的時間控制在5分鐘以內，碰到上述情況，為免作業停滯，不免要機動調派人力支援。

醫學中心的病人多，忙是必然的，但我們要求自己再忙都要以最親切的態度面對每一位病人，並以最嚴謹的方式來處理每一項業務，尤其急診室的掛號批價櫃台較常遇到

急躁衝動或有暴力傾向的病人及家屬，更要隨時提高警覺。日前，有位急診病人不知何故發怒，脫下鞋子亂扔，有位同仁差點被鞋子砸到，幸好閃躲得快，才免了一場「飛來橫禍」。

認真守崗位，祝福病人快痊癒

病人川流不息，掛號批價片刻不得閒，壓力是相當大的，但往往來自病人的一個肯定，就會讓我們士氣大振。例如有位同仁接到銀行通知對帳時發現比應收金額少了500元，令她有點沮喪，但她沒讓情緒影響工作，當天照樣認真服務，結果有病人填意見單讚美她，令她心情大好，烏雲一掃而空。

醫院是一個為了幫病人對抗病魔而日夜運轉的大機器，在這個精密分工的地方，我們就像其他部門的同仁一樣，固守崗位，服務至上，希望帶著病痛而來的人們，都能早日恢復健康，再展歡顏。☺



立夫醫療大樓「日理萬機」的住出院櫃台
(攝影/陳于筠)