

醫院藥局多國外語服務界面

藥劑部主任/郭啟文

病患對自己的用藥有知的權利，而藥師也有告知的義務。在國際化的潮流下，外籍人士，如外籍勞工（看護）、配偶、技術人員、觀光客…等，來院就醫人數急速上升，而藥師使用本國語言或是常用之第二外國語（英文），已不能滿足病人的需求。為因應大環境的變遷，利用多國語言的對照手冊，幫助外籍病患了解自己的用藥，藥師的專業可以適當的發揮。

將病人在發藥窗口經常詢問的問題、問題的答案、特殊藥品的指導卡…等，整理並訂定中文範本，再翻譯為五種外國語言：英文、日文、菲律賓語、韓文、泰語，以對應的文字對照書寫。當與病患溝通時，請他先選擇自己理解的語言，在例句中指出他的問題，藥師再對照中文以了解問題、並找出中文的答案、對照病患理解的語言、指出來讓病患知道。

病人充份了解並正確的使用自己的用藥，增加治療效果、減少副作用，並感受到醫院的用心。而藥師有了這本手冊的幫助，減少了與病患溝通的障礙，更能有效的幫助病人。

運用一小小的創意，不僅解決了藥師工作中的難題，無形中，對整個社會、醫療體系及病人家庭有其正面的幫助。在未來，發展更多病人習慣的語言，使更多病人得到幫助是我們努力之目標。