

## 首創以病人為中心之「國際病患服務中心」

管理中心/詹醫誠

為了提升外籍病患就醫 / 就診之醫療服務品質，降低其在台灣尋求醫療協助時因語言隔閡所遇到之不便與困難。

立基於「以病患為中心、服務無國界」之理念，台中大里仁愛醫院首創全國第一個「國際病患服務中心」- International Patient Center (IPC)。除了建置雙語親善標示的硬體外，亦提供各式與病人切身相關的雙語書面單張與表格；雙語化網站的設立與維護，包含外籍病患線上預約掛號，並有專人回覆病人的看診要求與相關詢問；外籍病患就醫看診的引導與解說，由中心人員親自提供帶診服務與必要時的翻譯等。IPC 並定期寄送英文電子報提供給外籍人士。

IPC 主動提供無語言障礙的醫療環境給各個不同文化背景的外籍病患，藉由滿意度調查發現確實大大減少了其就醫的恐懼，也更能放鬆去適應週遭環境與面對狀況，並願意推薦給其親友。再者，亦於 2004 年榮獲行政院研考會「93 年度優質英語生活環境評獎優等」，2003 與 2004 年，大里院區與台中院區分獲行政院衛生署與台灣醫務管理學會聯合頒發之「雙語績優親善醫院」殊榮，IPC 網站與英文網站亦於 2003 年獲得瑞士健康網站基金會國際認證 (HONcode)。

IPC 成立至今已服務超過來自不同的 30 多個國家，突破上千的就醫人次，並呈現穩定持續的成長。隨著愈來愈多的外籍人士利用 IPC 所提供的服務，冀望於將來能再招募更多有留學經驗的新血，使 IPC 能成為醫院組織架構中之一正式部門。