

# 以國際病友的安全照護為中心之「國際病患服務中心」

詹醫誠<sup>1</sup>      張鈴妤<sup>1</sup>

## International Patient Center – Providing Safety & Care for International Patients

Mark K. Chan<sup>1</sup>, Joanna Chang<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Jen-Ai Hospital: Tali, Taichung County, Taiwan

### 目的：

為協助解決在台之國際病友因語言隔閡所遇到的就醫困境，提供完善的醫療服務，確保外籍病友就醫安全，貫徹外籍病患就醫時以病人為中心的服務理念。

### 方法：

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)。聘任精通英、日語的專員，為國際病友提供就醫看診的引導與解說，並提供免費的口譯服務，協助病友們與醫護行政人員溝通，也結合社會上有心服務並熟悉他國語言的雙語志工，持續積極開發多樣性語言的即時翻譯，包括：西班牙文、德、法、義等 20 種以上的語言。遇到緊急或特殊情形時，國際病患服務中心將透過電話提供三方(病患、雙語志工、醫師)直接通話服務。此外，為使在台之外籍病友對台灣醫療流程有更深一層的瞭解，特別設置英文網站，包含外籍病患線上預約掛號、免費接駁車的時刻表、國際病患服務中心參與各項活動紀錄、先關媒體新聞報導等豐富廣泛的資訊，並有專人回覆病友的看診要求與相關問題。並於院內建置親善的雙語標示，亦提供各式與病人切身相關的雙語書面單張與表格。並於院內開辦醫院英語基礎會話課程，提昇同仁之英語會話能力，共同為外籍病人的溝通安全盡心盡力。

### 結果：

大里仁愛醫院邁向過國際化，在台灣醫界率先成立「國際病患服務中心」，如今進入第四年，就醫人數以美籍、日本籍最多，至今服務超過 4,500 多人次，有 1,000 多位來自不同 63 個國家的外籍人士，一個月最大服務量有 172 人次，並呈現穩定持續的成長。在國際病患服務中心與醫院的一齊努力下，仁愛醫院中英文網站，網路育嬰房網站與國際病患服務中心網站分別於 2003 年，2004 年間獲得瑞士網站的國際認證 (HONcode)。台中院區也繼大里院區後榮獲由行政院衛生署及台灣醫務管理學會聯合頒發的「雙語績優親善醫院」獎牌。於 2004 年，本院更榮獲亞洲醫院管理獎 (AHMA 2004) - 科技資訊服務 / E 化類組第二名，亦獲行政院研考會頒發表揚 93 年度「優質英語生活環境」優等獎座。於 2005 年，國際病患服務中心英文摘要榮獲亞太會議 - 預防醫學之風險管理 (APCRMPM 2005) 的摘要發表，同年本院雙語志工亦榮獲 94 年度「營造英語生活環境傑出志工獎」。於 2006 年，國際病患服務中心也榮獲 2006 年

國際醫院聯盟泛亞太區域會議 (IHFAPRC 2006) 的四篇英文海報展示，亦獲行政院研考會頒發表揚 95 年度「優質英語生活環境」優等獎座。

#### **結論：**

大里仁愛醫院以病人為中心、服務無國界的理念，積極為著病患的安全設想，提供來台經商、求學、觀光或在地生活等，不同文化背景的外籍人士無語言障礙及親切的醫療環境，使外籍病友在異鄉同樣享有安全無虞的就醫環境與權利。國際病友服務量的穩定成長(經由親友介紹)和國內外各大獎項及認證，國際病患服務中心確實成功的提供以病人安全為中心的照護給在台外籍病友。過去，國際病患服務中心曾收到台大醫院、萬芳醫院以及敏盛醫療體系等醫學中心級的醫院來電或來院參訪，尋求國際醫療方面的建議。未來，也將朝向提供更多其他語言的資訊，於國內發展國外常見的服務，加強與台灣在地外商的合作，以及拓展與他國或國際組織間的交流與連結。大里仁愛醫院也希望能有其他更多的醫院投入發展觀光醫療。

#### **關鍵字：**

國際病患服務中心、外籍人士、雙語、英語生活環境、觀光醫療