

仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院「國際病患服務中心」 - 5 年的國際醫療經驗分享

詹醫誠¹

¹ 仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院 國際病患服務中心專員

目的：

爲了協助解決在台之國際病患因語言隔閡所遇到的就醫困境，並提供完善的醫療服務，確保外籍病友的就醫安全，並於外籍病患就醫時貫徹以病人爲中心的服務理念，仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院率先於 2003 年 9 月首創全國第一個「國際病患服務中心」- International Patient Center (IPC)，藉由此機會分享 5 年的國際醫療經驗。

材料與方法：

大里仁愛醫院聘任精通英、日語的專員，爲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，協助外籍病患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，持續積極地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，爲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、相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。另外也協助台中美國商會 (AmCham)、台中國際婦女協會 (IWAT)、台灣高鐵公司、日商三菱公司、台灣東芝通訊科技股份有限公司、台灣康寧顯示玻璃股份有限公司以及康百視雜誌 (Compass Magazine) 等國際團體招募雙語志工及舉辦活動。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。國際病患服務中心推動的多項專案也創造了許多「全台首創」及「全球首創」的記錄，如網路育嬰房網站、住院病人電子卡片、照相手機即時傳輸新生兒影像與恭賀簡訊、寶寶短片與寶寶作品功能等服務。經 5 年的努力，國際病患服務中心落實執行大里仁愛醫院的國際化策略，特別針對不同客群的需求，規劃與設計多元化的服務及資訊。

結果：

大里仁愛醫院邁向國際化，在台灣醫界率先成立「國際病患服務中心」，如今已快 5 年，就醫人數以美籍、日本籍最多，至今直接服務超過 6,500 多人次，有 1,600 多位來自不同 72 個國家的外籍人士，一個月最大服務量曾高達 216 人次，並平均服務量持續地穩定成長。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) 的海報發表，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，亦再度獲得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。於 2007 年，國際病患服務中心也更榮獲 2007 年國際醫院聯盟第 35 屆年會暨學術研討會 (IHFWHC 2007) 的英文海報展示。

結論：

大里仁愛醫院以病人為中心、服務無國界的理念，積極為就醫病患的安全設想，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。這 5 年，國際病友服務量的穩定成長（經由國際病患介紹給其他親友）和獲得國內外各大獎項及認證的肯定，大里仁愛醫院國際病患服務中心確實成功的提供以病人安全為中心的醫療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更多台灣本土的醫院能投入發展國際醫療及觀光醫療的領域。