

# 落實全人關懷之整合式照護門診服務

陳淑玲、彭文珍

仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院 門診

**目的：**隨著生活水準和醫療品質的進步，人類平均壽命逐漸延長，但也隨著人口結構的逐年老化，慢性疾病遂成為威脅國人健康最主要的殺手。根據健保局資料統計，多重慢性疾病之門診患者全年在同一家醫院門診就醫的忠誠病人約有 65 萬人，所使用的醫療費用高達 325 億元，足見多重慢性疾病在醫療照護層面愈趨重要。配合健保局於 98 年 12 月推出「建構整合式照護模式並逐步朝促進醫療體系整合計畫」，身為第一線醫療服務人員，落實以病人為中心，主動提供整體評估與照護服務，透過整合共照模式，期望讓病人能獲得最適切且完善的醫療服務，不僅提昇多重慢性病人就醫效率與品質，同時也避免因各專科服務之重疊與銜接不全而影響病人安全，期許透過專業間合作模式，共同推動整合醫療服務，以達全人照護理念。

**方法：**依健保局中區分局所提供之忠誠保險對象，擇定前四等分位內之病人為本院整合式照護對象，經資訊室彙整名單後，本院有近 5000 名病人優先共同參與此一整合照護計畫。於病人而言，透過資訊系統提供擇定對象之「整合式照護門診」掛號主動提示服務，診間醫師清楚明瞭此多重慢性病人當日掛號預看診科別，利於醫師整體評估病人用藥需求；跟診人員透過整合式掛號提示系統，主動提醒病人並協助聯繫相關診間，快速完成病歷遞送，有效縮短病人等候看診時間，增進病人就醫品質，加上醫院電腦設定當日掛號及部分負擔金額僅收取一次，合理收費措施更提升整體服務滿意度；於醫師而言，透過整合式照護門診，醫師能清楚明瞭並適當開立相關檢驗檢查項目，使醫檢師能正確執行醫囑，整合後，醫師所開立之藥品適當、無重疊性，門診藥師並能提供並教導病人正確服藥觀念及資訊；於醫院而言，病人滿意「整合式照護門診」服務，能主動運用及推廣，創造醫病間雙贏結果。

**結果：**統整 99 年 1 月至 3 月門診醫療系統看診資料，透過「整合式照護門診」服務，發現短短 3 個月，在服務人數維持水平下，竟減少了 952 次病人就診次數，足見透過此整合計畫，不只能提供病人更完整診療、正確給藥，也使病人及家屬不需舟車勞頓、來回奔波，在提昇醫療品質同時，順帶的也減少了醫療浪費。

**結論：**實施「整合式照護門診」至今，整體照護服務是倍受病人及家屬肯定的，雖然目前只是健保局整合計畫中的第一期，針對長期計畫仍需繼續努力及推動，不過，為落實全人關懷照護，身為醫療人，都應盡自己最大一份心力。

**關鍵字：**全人關懷、整合式照護門診服務。