

善用多功能科技裝置 改善專科門診應診流程

昔日到醫管局專科門診看醫生，病人往往都要在不同櫃位排隊登記、取籌、繳款、交藥單……一次診症，可能要排幾次隊，對病人尤其長者甚為不便！不過，近年專科門診部積極引入不同的多功能自助電子裝置，幫助病人快捷地完成應診中的不同程序，同時有效為診所分流、減少人群聚集，令門診環境更寬敞，為病人創造更舒適的應診體驗。

目前專科門診部有三種不同的多功能自助電子裝置，病人可在他們的應診流程中用得到，包括：一站式電子服務站、自助電子健康監測站，以及自助預約抽血站。

由病人踏入專科門診的第一步開始，這些裝置已經可以照顧他們大部分需要。

三大步驟

第一步：一站式電子服務站

以往病人需要到實體櫃位登記籌號及付款。自從引入一站式電子服務站後，他們可以直接在電子裝置中登記排隊，以及利用電子支付方式繳交費用。以雅麗氏何妙齡那打素醫院作為例子，不同樓層都設有一站式電子服務站，所以病人可以到應診樓層進行登記。

第二步：自助電子健康監測站

部分病人每一次覆診都需要量度血壓等維生指數，並供應診醫生參考。現時，病人可在自助電子健康監測站，自行量度有關數據。監測站數據亦會即時上傳於臨床醫療管理系統，而非再由護士及醫生人手抄寫及輸入電腦系統。

第三步：自助預約抽血站

看完醫生後，部分病人手上會有藥物處方，或需要預約下次覆診前抽血。昔日，病人需要到不同櫃位處理，但現時，一站式電子服務站可一次過交藥單、取藥籌。而預約抽血亦可在自助預約抽血站辦妥。

我記得以前預約抽血櫃位經常大排長龍，更有不少病人因為不想排隊，而選擇不預約，且在抽血日期直接前往抽血站。由於他們沒有預約，加上某些繁忙時段等候抽血人數眾多，變相他們需要等候較長時間，要禁食抽血的病人就會更難受。但有了自助預約抽血站，無論預約或抽血都會更方便，節省病人不少時間。

總括而言，這次提及專科門診的3款不同自助電子裝置，它們各有多種功能，亦非常受病人歡迎。例如，目前以一站式電子服務站及HA Go繳費的交易，已涵蓋公立醫院電子繳費總交易量的四成。

減少衝突

診所人龍大大減少之餘，病人及同事們亦更「心平氣和」。引入自助電子裝置，人流得以分散，以往因為排隊或等候時間長的衝突或口角已大大減少。對我們護士來說，不必再分身處理病人之間的衝突，可以更專心照顧不同病人的護理需要。

分流人群除了能讓診所環境更加舒適之外，對於診所的整體運作、感染控制，也有很大的好處，讓病人更安心地覆診。

增滿足感

更有不少病人向我反映，能夠自行量度維生指數，不必假手於人，感覺更加自主和更有滿足感。所以，大部分病人都樂意使用電子

健康監測站。當有自理能力的病人可自助量度維生指數，護士們就可以集中人手，協助行動不便，或不諳電子操作的病人，為他們提供更貼身的照顧。

我們明白到診所看醫生，心情絕對不會輕鬆，如果還要面對繁複手續、不停等候和排隊，病人壓力便更大。未來醫管局會不斷從多方面入手，為病人減去看醫生時不必要的壓力，務求持續提升他們的應診體驗。

撰文：謝施媛_雅麗氏何妙齡那打素醫院專科門診部資深護師

[信健康] 科技改善專科門診流程，醫療資訊要留意！【更多健康資訊：health.hkej.com】

#謝施媛 #健康生活 #醫道講健康 - 善用多功能科技裝置 改善專科門診應診流程

善用多功能科技裝置 改善專科門診應診流程



昔日到醫管局專科門診看醫生，病人往往都要在不同櫃位排隊登記、取藥、繳款、交藥單……一次診症，可能要排幾次隊，對病人尤其長者甚為不便！不過，近年專科門診部積極引入不同的多功能自助電子裝置，幫助病人快捷地完成應診中的不同程序，同時有效為診所分流、減少人群聚集，令門診環境更寬敞，為病人創造更舒適的應診體驗。

撰文：謝施媛 雅麗氏何妙齡那打素醫院專科門診部資深護師



現時有了自助預約抽血站，每個抽血時段的人流都有定額，令病人等候時間大幅減少。
(醫管局圖片)



▲專科門診病人可在一站式電子服務站辦理登記、繳費、取藥等程序。
(醫管局圖片)



▲若病人能在自助電子健康監測站自行量度維生指數，可提升他們的自主程度。
(醫管局圖片)

目前專科門診部有三種不同的多功能自助電子裝置，病人可在他們的應診流程中用得到，包括：一站式電子服務站、自助電子健康監測站，以及自助預約抽血站。

由病人踏入專科門診的第一步開始，這些裝置已經可以照顧他們大部分需要。

三大步驟

第一步：一站式電子服務站

以往病人需要到實體櫃位登記籌號及付款。自從引入一站式電子服務站後，他們可以直接在電子裝置中登記排隊，以及利用電子支付方式繳交費用。以雅麗氏何妙齡那打素醫院作為例子，不同樓層都設有一站式電子服務站，所以病人可以到應診樓層進行登記。

第二步：自助電子健康監測站

部分病人每一次覆診都需要量度血壓等維生指數，並供應診醫生參考。現時，病人可在自助電子健康監測站，自行量度有關數據。監測站數據亦會即時上傳於臨床醫療管理系統，而非再由護士及醫生人手抄寫及輸入電腦系統。

第三步：自助預約抽血站

看完醫生後，部分病人手上會有藥物處方，或需要預約下次覆診前抽血。昔日，病人需要到不同櫃位處理，但現時，一站式電子服務站可一次過交藥單、取藥籌。而預約抽血亦可在自助預約抽血站辦妥。

我記得以前預約抽血櫃位經常大排長龍，更有不少病人因為不想排隊，而選擇不預約，且在抽血日期直接前往抽血站。由於他們沒有預約，加上某些繁忙時段等候抽血人數眾多，變相他們需要等候較長時間，要禁食抽血的病人就會更難受。但有了自助預約抽血站，無論預約或抽血都會更方便，節省病人不少時間。

總括而言，這次提及專科門診的

3款不同自助電子裝置，它們各有多种功能，亦非常受病人歡迎。例如，目前以一站式電子服務站及HA Go繳費的交易，已涵蓋公立醫院電子繳費總交易量的四成。

減少衝突

診所人龍大大減少之餘，病人及同事們亦更「心平氣和」。引入自助電子裝置，人流得以分散，以往因為排隊或等候時間長的衝突或口角已大大減少。對我們護士來說，不必再分身處理病人之間的衝突，可以更專心照顧不同病人的護理需要。

分流人群除了能讓診所環境更加舒適之外，對於診所的整體運作、感染控制，也有很大的好處，讓病人更安心

地覆診。

增滿足感

更有不少病人向我反映，能夠自行量度維生指數，不必假手於人，感覺更加自主和更有滿足感。所以，大部分病人都樂意使用電子健康監測站。當有自理能力的病人可自助量度維生指數，護士們就可以集中人手，協助行動不便，或不諳電子操作的病人，為他們提供更貼身的照顧。

我們明白到診所看醫生，心情絕對不會輕鬆，如果還要面對繁複手續、不停等候和排隊，病人壓力便更大。未來醫管局會不斷從多方面入手，為病人減去看醫生時不必要的壓力，務求持續提升他們的應診體驗。