

個案二

全程陪伴轉診病人，就醫好溫馨

87 歲的蔡婆婆，老伴已經過世，獨居的她因為習慣在住家附近的診所就醫，所以很早就成為「家庭醫師整合性照護計畫」的會員。

最近，診所醫師發現她的肝功能指標增高、解黑便，並伴隨走路喘、咳嗽兩週以上等問題，所以進行轉診。雖然婆婆從未到過醫院非常擔心，但婆婆相信診所醫師的「承諾」，因為診所醫師透過「轉診中心」與「家庭醫師整合性照護計畫」雙管齊下同時溝通。讓下了計程車的婆婆拿著轉診單，坐上輪椅，馬上就由醫院行政人員推著婆婆，確定轉診掛號序號、陪同就醫、進行早就溝通聯繫好的檢驗檢查。

過程中，行政人員全程陪伴病人等候、聊天。原本陌生的醫院，因為有診所醫師的「承諾」與醫院人員的「陪伴」，變得充滿「就醫人情味」。而婆婆回到診所時，炫耀式的告訴醫師，以後轉診都要指定去這家醫院。

婆婆透過健保署長期落實的「轉診制度」及「家庭醫師整合性照護計畫」，融合醫院的「陪伴服務」，溫暖了一個長者的心，也減少長者重複就醫，重複用藥的問題。