

## 案例一

### 家庭醫師及醫院合作無間，守護病人健康

民眾許先生，106年02月16日下午於診所黃醫師門診就醫，。許先生是當天下午第2位病人，黃醫師診斷後，覺得他病況嚴重有轉診必要，經許先生同意後，立即開立轉診單將許先生轉診到長期合作的「家庭醫師整合性照護計畫」團隊醫院，但就在開立轉診單的不到3分鐘的期間，病患卻突然倒下。

黃醫師立即進行急救且呼叫救護車，並由診所護理人員持轉診單隨車前往急診，送醫過程中黃醫師透過電話向急診醫師說明完整病情，許先生至醫院時已心跳驟停、昏迷、瞳孔無擴張反應，但在急診醫師的強力搶救之下，重獲生命徵象，之後由加護病房鍾醫師持續照護，幸而在昏迷3日後甦醒康復。

在醫療過程中，基層診所黃醫師透過轉診中心及醫療群管道，持續以電話及Line追蹤關心昏迷的病人最新病況，而「電子轉診平台」上路之後，相信會讓醫院與診所的溝通橋樑更為便利且穩固，提升病人安全。

家庭醫師與醫院醫療團隊的分工合作，是雙向轉診成功關鍵。透過家醫群與醫院建立的良好雙向轉診合作機制，讓確實需要醫院診療的病人，可以避免繁瑣的排隊掛號作業，同時也減輕部分負擔的支出，更減少候診的時間，而病人回到社區後，仍可接受家庭醫師持續的照護，共創醫病雙贏。

## 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。

### 案例三

#### 家庭醫師到院關心，病人照護無縫接軌

陳伯伯因為頭痛、記憶力衰退，遂諮詢他的家庭醫師張醫師。張醫師仔細了解陳伯伯的病情後，將陳伯伯轉介到醫院的神經外科李醫師。張醫師先行聯繫醫院家庭醫學部社區醫療群執行中心代為掛號及安排就醫，並透過健保署「電子轉診平台」將病情資料轉達給李醫師，經李醫師檢查評估後，陳伯伯接受腦部顯微鏡手術，手術過程一切順利。

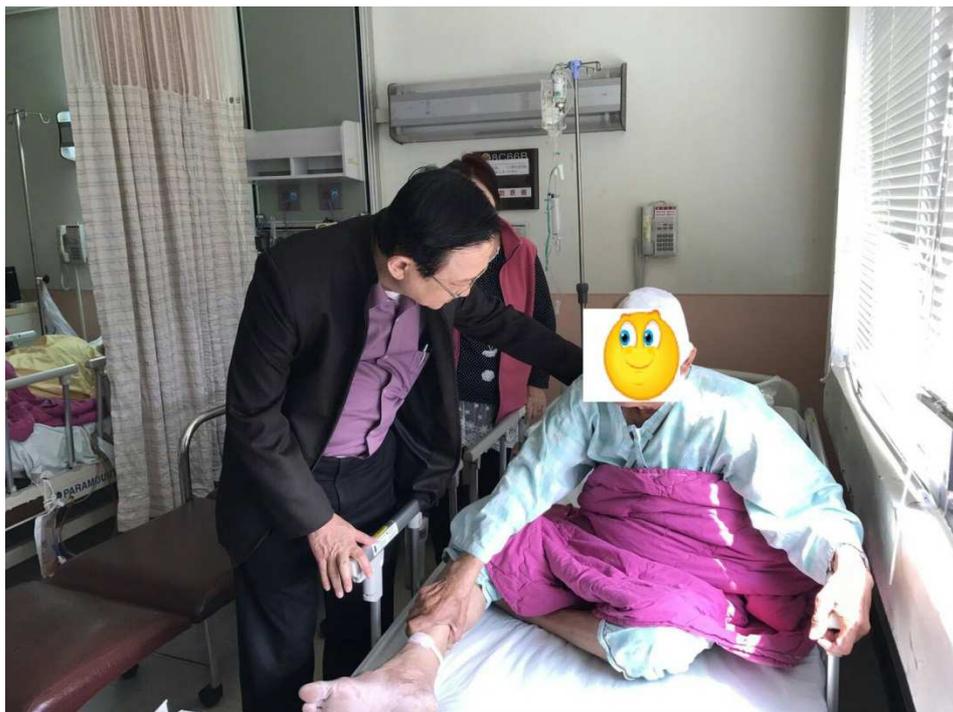
陳伯伯病情穩定準備出院前，醫院出院準備服務團隊主動聯繫張醫師，為後續照護計畫進行討論。張醫師特別在陳伯伯出院前，至醫院病房訪視陳伯伯，關心其術後恢復情形，並與醫院醫護團隊共同討論，由病房出院準備服務提供出院照護計畫給張醫師及病人家屬，讓病人出院後之傷口照護連續性更完善。

陳伯伯出院後，醫院持續透過「醫事人員溝通平台-轉診資訊交換系統」，與張醫師溝通陳伯伯返家後的狀況，在醫學中心和社區醫療的雙重照顧下，陳伯伯逐漸康復。

為落實雙向轉診、加強醫師與醫師間轉診聯繫，健保署建立了「醫事人員溝通平台-轉診資訊交換系統」，透過這個資訊交換平台，不同醫院的醫師可以一手掌握同位患者的狀況，患者不用擔心轉診帶來的不確定性。健保署建議民眾能選擇固定的診所和自己的專屬家庭醫師，生病時可就近諮詢。當基層院所礙於設備限制無法確定病因、或者提供更完整的後續治療時，診所可以透過「醫事人員溝通平台-轉診資訊交換系統」，協助患者轉診、追蹤轉診後的治療結果，以及轉回後的後續照顧。透過院所間的分級分工合作，有效使用醫療資源，

讓民眾獲得最好的照護。健保署表示，初期階段基層院所可以用不同方式協助病人轉診，未來以全面使用『醫事人員溝通平台-轉診資訊交換系統』為目標。

張醫師在陳伯伯住院期間，至成大醫院關懷探視。



陳伯伯出院後，回到張金石小兒科診所接受張醫師後續治療。



## 案例四

### 電子轉診平台落實雙向轉診，就醫好安心

黃先生因持續頸部僵硬酸痛、左肩酸麻至診所就醫，經賴醫師診斷、X光及超音波檢查後懷疑是頸椎退化併神經壓迫及左肩旋轉肌夾擊症候群，建議轉診到醫院進一步檢查，於是透過健保署「電子轉診平台」將轉診資料傳送至接受轉診醫院，醫院得知訊息後主動連絡及協助黃先生掛號並安排檢查時間，原先擔心不知掛那一科？掛不到號、檢查排不上的顧慮也一掃而空。

黃先生經核磁共振檢查後，證實是頸椎退化併神經根壓迫、左肩旋轉肌發炎但未破裂。兩疾病並不需要手術，建議轉回原診所保守療法及復健治療即可，因此醫院再透過「電子轉診平台」將看診、檢查結果及建議治療方式回復給轉診診所醫師瞭解。

黃先生接受建議在原骨科診所接受復健治療，目前症狀已大為改善，其實大部分疾病可經由基層醫師先行診斷治療，必要時再透過「電子轉診平台」轉診到醫院，可減少時間及醫療浪費，讓大醫院可專注在急重症治療及教學研究工作，達到分級治療目的。



## 案例五

### 雙向轉診，醫病雙贏

84歲孫婆婆，因為長期胃痛，胃脹氣，消化不良於3月9日至診所就診，當日進行腹部超音波檢查，肝膽及腎臟均為正常，隨即於3月10日進行上消化道胃鏡，發現在胃小彎有一個巨大的胃潰瘍合併黏膜不規則增生，懷疑可能是胃癌。陳醫師建議應轉診到醫院，經家屬同意後，陳醫師以電子轉診平台將病人資料傳送至醫院，當天下午醫院於電子轉診平台接獲轉診單之後，馬上與家屬聯絡，並安排至該院胃腸科就診，3月13日病人在轉診中心安排之下，順利完成門診，並於3月14及15日完成抽血及多項檢查！

在電子轉診平台的協助之下，該位病人的轉診過程相當順利，不論是安排門診或檢查都很有效率，免於久候門診及等候檢查的辛苦。雙向轉診配合「電子轉診平台」，讓診所醫師，病患及家屬及醫院都安心，三安之下，共創醫病雙贏！