

【金山快訊】藍衣守護者

綜合事務室顧名思義就是將不同業務內容組合在一起的單位，本科室包含資訊、健保申報、病歷、批掛、疾病分類等等業務，其中有一群身著藍色制服的同仁們，身兼病歷室、批掛服務櫃台及總機三項業務輪班內容，需上知天文下知地理，集所有非醫療專業服務內容於一身。以下是藍衣人的工作內容：

批掛服務櫃台：除了主要辦理門、急診掛號批價及住院出入院服務外，還經常兼任服務台諮詢功能、記憶資料庫及關懷者，譬如：接駁車時間、醫師停診時間、今天看診科別有哪些、協助民眾處理健保卡無法讀卡問題、慢性病連續處方箋時效性問題、重大傷病申辦流程、「預立安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願書」收件窗口；在掛號等待時間亦須寒暄問暖：今年金山種植的番薯收成如何？上次腰痛復健後是否有改善？甚至連同病患的家人一併關心，增添了不少人情味。同仁們已經跨越醫病關係的藩籬，從人性關懷面來服務鄉親。

病歷室作業：每天僅有一位同仁處理當天所有病歷檔區出入庫、調閱、歸檔、民眾的病歷申請、各類整理表單歸檔及院內各單位內部病歷借閱、門急診病歷運送，尤其面臨病患同時掛號多科時的診療順序安排更是充滿挑戰性。要讓病患能無縫接續就診，需要診間護理師及醫師看診速度完美的配合，如遇多診時，診間與病歷室的距離看似接近，但多次來回傳送所累積的公里數應可媲美馬拉松選手。

總機業務：除了要轉接電話外，亦須答覆各種千奇百怪的問題、製作急診病歷、各類累積表單的歸檔、支援批掛櫃台、處理保險業者病歷申請、失能診斷書等的彙整寄發等相關業務、電話預約掛號及取消，有時遇到電話端的無理要求必須理直氣和、思緒清晰、條理分明，尤其面對病患自身權益問題，更須小心謹慎，否則動輒得咎、客訴上身。

外行看熱鬧，內行看門道，在眾人眼裡或許批掛人員僅是坐在櫃檯收收錢、病歷室人員就是推著病歷車將病歷送至各診間、總機人員只要接聽電話即可，其實那扇病歷室大門後的忙碌可是不足為外人道。從病患進入醫院至離院都需要我們這群藍衣人的服務，雖然在醫療體系內醫護人員是醫療服務的主要提供者、被關注的主要人力，但是我們綜合事務室同仁亦發揮我們小螺絲釘的超級功能，秉持著服務熱忱盡心盡力，提升工作效率與服務品質，讓病人來到我們這兒，都能夠享有順暢無礙的就醫流程。



全體綜合事務室同仁於批掛櫃台合影



本科室主任慰勞同仁固定舉辦同仁聚餐



病歷室負責人與總機負責同仁

金山分院綜合事務室副管理師 許雅貞