

【優質安心守護】我掛不到號，該怎麼辦？

小故事

阿玉奶奶走路越來越慢，漸漸不願意出門，曾經到家裡附近診所看診，醫師建議到大醫院檢查，小花要幫阿玉奶奶在臺大醫院掛號，但網路掛號全部額滿，已經過了一個多月還是掛不到號，來電詢問醫院該怎麼辦？

一、臺大醫院掛號

1. 第一次開放掛號時間為每日 00:00，可預約兩週內門診。例如：10/1 可預約 10/2～10/15 的門診，額滿為止。
2. 第二次開放掛號時間為門診前一日 18:00。

二、臺大醫院掛號管道

1. 網路掛號

。網址：

<https://reg.ntuh.gov.tw/WebAdministration/default.aspx>

2. 手機 APP 掛號

民眾即日起可於 App Store、Google play 下載「臺大醫院行動服務 APP」，或透過掃描 QR Code 下載。



3. 電話語音掛號

專線：(02) 2356-7890 。16 線自動跳號，請依語音指示操作。先查明欲掛號診別的門診日期及預約代碼、臺大醫院病歷號碼（第一次就診者請輸入身分證字號，外籍人士請輸入護照/居留證號碼，先查詢英文字母語

音代碼)，依語音指示輸入即可完成掛號。

4. 電話人工掛號

專線：(02) 2356-2996 。服務時間為週一至週五 8：00～17：00，由專人以本院網路掛號頁面協助民眾掛號。

5. 轉診掛號：

- 。總院服務時間：週一至週五 8：00～17：00。 傳真辦理：請先將轉診單傳真至 (02) 2382-5540，傳真後撥 (02) 2312-3456 轉 267221 確認。
- 。兒童醫院服務時間：週一至週五 8：30～17：00。 傳真辦理：請先將轉診單傳真至 (02) 2331-0209，傳真後 24 小時內撥 (02) 23123456 轉 70170 確認。 現場臨櫃辦理：門診服務時間內，請持轉介醫師開立之「轉診單」及「健保卡」至各櫃檯辦理。

三、掛號注意事項

1. 從未至本院就診之病友：看診前務必先至「掛號櫃台」

辦理「初診報到」手續（報到前可先線上填寫「初診基本資料填寫系統」），以免延誤您看診時間。上午門診，請於 10:30 以前辦理報到。下午門診，請於 15:00 以前辦理報到。

2. 取消掛號：掛號後如無法看診，可透過臨櫃、電話語音、網路、APP、電話人工掛號方式，取消掛號。當日門診取消時間限制：上午門診須在 09:30 以前取消。下午門診須在 14:00 以前取消。
3. 自行使用網路、APP、電話語音、電話人工掛號專線及 e 院便利站（kiosk 機）預約者，若半年內連續兩次未到診且未取消掛號預約，則自第二次未到診日起，三個月內請至現場掛號，不接受網路、APP、電話或 e 院便利站（kiosk 機）掛號，若有看診紀錄後，則次數重新計算。
4. 半年內累積十次取消掛號，則自第十次取消日期起三個月內不接受電話、網路、APP 或 e 院便利站（Kiosk 機）掛號，請來院掛號。
5. 本院為提升門診看診服務品質，各門診區皆設置智慧門診報到系統，病人透過健保 IC 卡自動報到就診後，就

診資訊可透過系統依本院門診病人就診順序規範：順號
→順號→ 85 歲以上高齡敬老→檢後再診號→過號→
指定叫號，安排叫號順序。

參考資料

1. 臺大醫院/就醫指南/掛號服務
2. 智慧門診報到系統說明

品質管理中心護理師 于幸右

品質管理中心副主任 莊寶玉