

# 大林慈濟 你的健康醫LINE

文／張菊芬、林雪儒

大林慈濟醫院智慧醫療創新中心暨心臟內科主任林庭光早在中心創立之前，就設立了醫院官方 LINE@，為民眾解決掛號排隊長、候診時間長、領藥等候長、問診時間短、解釋病情時間短的「三長兩短」困擾。

智慧醫療中心技術主任黃智璋表示，LINE@ 開發的構想來自一次與林庭光醫祕出差的回程時，他提議：「我們可以自己來做 LINE 的應用，把病人端的服務建構在 LINE@ 上。」黃智璋思考到 LINE 是最普遍的通訊系統，不需額外安裝 APP 即可使用，且不需花費重資開發。對於他的提議，林庭光一口答應，並快速召集相關單位參與開發。

## 行動健康小祕書 ——大林的「小慈」

民眾只要透過院方 QR Code 行動條碼或 ID「@cag6881a」、搜尋「大林慈濟醫院」LINE 官方帳號即可加入成為好友，直接享用掛號服務、健康管理、醫藥申請及查詢、進度查詢、快速連結等功能，以及二十項快速服務。同時還能與 AI 人工智慧「小慈」聊天，線上詢問疾病相關問題，「小慈」會提



「大林慈濟，你的健康醫 LINE」功能選單。圖／林惠萍

供最準確的就醫指引、醫療資訊與相關的衛教影音服務。AI 人工智慧「小慈」從二〇一八年四月上線到現在，也六歲半了。「小慈」就像個人行動健康小祕書，能主動提醒就醫、查詢服務、看診前提問、個人健康管理資料、轉診提醒、掛號、看診進度、領藥提醒等，提供就診患者更多的便利性。



自從「小慈」推出後，普受民眾和醫護的好評，更是屢屢獲獎，大大鼓勵了醫院各單位主管們，更致力於新功能的開發。除了優化及推陳出新，賴寧生院長率先提出透過綁定帳號的方式進行轉介掛號，經由管理報表清楚知道轉介者來源，提高效率 and 立即化的服務。

胸腔科權威，也是臺灣臨床腫瘤醫學會理事的賴俊良副院長，於疫情期間擔任醫院的防疫副指揮官，許多防疫資訊系統都出自他的點子。而在 LINE 的運用上，除了有院內版的「1922 實聯制」外，大林慈院的大門口、診間外，甚至交通車上都有 QR Code，民眾綁定 LINE 後，只要掃描即可快速通關。

此外，還可在 LINE 上調閱自己的足跡、將快篩照片上傳，後臺可根據不同組別或單位，清楚掌握快篩的狀況與結果。

而林名男副院長身為家醫科醫師，同時也是「臺灣素食營養學會」理事長，他為了更有效和廣泛推廣素食環保減碳的友善環境，也邀約黃智瑋協助開發素食研究的專用 LINE@。在 LINE 上，民眾可看到自己的飲食紀錄、回報健康狀況、用藥改變紀錄等，成功推動「大林慈濟綠成林」紀錄綠色行動。

### 推陳出新 有口皆碑

以最節約的方式，做最有效能的事。黃智瑋表示，團隊再以「LINE Notify」(通知功能)的免費應用，增加許多功能來強化醫療服務。



「大林慈濟，你的健康醫 LINE」手機上的訊息功能。

長照管理中心許麗娟居服員說：「在居家服務時，病人有需求還能 LINE 掛號，可以看到掛號日期、時間和查詢並回報督導，真的很方便。」甚至還能查找醫師掛號及查詢看診進度。

自從有了 Notify 後，對於個案管理師而言，這項應用服務也是好處多多。個案管理師主要的工作在追蹤個案的狀況，看看他們是否回診；有時會有找不到個案的情形，就可以利用 Notify 發送訊息提醒。除便於掌握個案情形外，還能推播衛教訊息，以利個案得到更多衛

教資源。

「醫院裡的乾洗液用完，過去是透過電話再轉分機，很多人覺得很麻煩，都不太願意通報，現在只要掃 QR Code 就會發送到我們的群組。」二〇二三年還增加了洗烘設備的通報，管理單位就能做初步的故障排除，大大提升住院的滿意度。

科技來自人性的需求，Notify 的藥櫃安全庫存，也是新開發的功能之一。系統會在藥品存量不足或歸零時用 LINE 提醒藥師，以免臨床端面臨無藥可用的情況，適時地起到輔助的作用。

雖然 LINE 公司即將停用 Notify 功能，但團隊已將推播的功能轉移到自行開發

的四個 APP 上面，讓所有免費推播功能都能延續。

而與民眾健康息息相關的健康檢查，內科主任、腸胃科醫師曾志偉說：「很多病人在做大腸鏡檢查時，時常不知道要怎麼配合，透過 LINE 可推送相關資訊。」因此，他也利用 LINE@ 來提醒民眾，有關檢查前的飲食及用藥提醒，以及之後的問卷追蹤關懷，除了節省護理人員電話提醒的時間，也提高了效率。

斗六慈濟醫院也使用了這套系統。簡瑞騰院長表示，現在大家隨時都能透過掃 QR Code 即時回覆問題，省時省力、清晰明瞭，這是通報系統最棒的地方。



大林慈濟醫院智慧醫療團隊於臺灣醫療科技展上推行「大林慈濟，你的健康醫 LINE」。