



就醫綠色通道成效佳 年服務逾31萬人次

文／鍾祖豪
圖／林建榮



▲臺北市榮服處同仁護送常龍高齡爺(右)至北榮就醫，讓常爺能深感安心。(圖／臺北市榮服處)

一四四年擴大辦理的「綠色就醫通道」服務範圍，涵蓋榮民長者優先掛號、批價、看診、住院、抽血等項目，以及所有榮民之急診服務、輔具申請、諮詢服務、行動就醫服務APP等便利措施。各級榮院社工室均已製作完成新版「榮民就醫綠色通道資訊」卡片，提供鄰近榮服處辦理宣傳；各榮服處也都利用退休役官兵代表懇談會、服務區座談會、資源整合聯繫會議等各種場合，

提供高齡榮民長輩周全友善的照顧，一直是輔導會重要施政目標，主任委員嚴德發多次指示榮民醫療體系加強綠色通道功能，讓有就醫需求的榮民，都能得到榮榮民非常有感。



▲臺北市榮服處在北榮設有服務櫃檯，安排專人為榮民服務。



宣導相關資訊及服務內容。除了宣導，榮服處與榮院攜手，讓長輩們透過就醫綠色通道，獲得最即時、細心的照顧。

九十七歲的攝影大師常龍高齡爺住在臺北市萬華區，隨著身體逐漸老化，就醫與復健需求日益頻繁，然而住家距離臺北榮總路途遙遠，加上行動不便，每一次看診都成為體力與心理上的考驗。臺北市榮服處社區組長崔菊秀在日日常關懷訪視中，細心察覺這位長輩的困境，每逢他前往榮總看診，皆主動陪同，並運用輔導會推動的「就醫綠色通道」高齡榮民優先掛號看診之機制，協助順利完成門診掛號與回診安排，讓長輩安心踏上原本令人卻步的就醫路。

本令人卻步的就醫路。榮民黃元培先生右手神經斷裂，經送醫院救治，因醫療設備等因素，無法進行後續手術治療，桃園市榮服處獲悉後，立即協助聯繫臺北榮總急診室專員呂有勝，順利轉送臺北榮總，並透過綠色通道安排優先簽床，並即刻接受手術治療。其後，黃先生透過「L」通訊方式，表達對榮服處及社區服務組長的感謝。

苗栗縣榮服處於春節前，探望關懷獨居的黃奶奶，黃奶奶見到熟悉的榮服處人員與志工到訪，臉上露出燦爛笑容，開心與大家開話家常。黃奶奶表示，非常感謝榮服處提供「就醫綠色通道」協助，組長及志工陪伴她到臺中榮總就醫和定期領取慢性病處方箋，大大減輕生活負擔，就醫過程也讓她更加安心。



▲高齡榮民長輩透過就醫綠色通道，可獲得榮民醫療體系即時、周全的照顧。

根據輔導會的政策及主任委員的指導，目前各級榮院均全力推動就醫綠色通道，服務人次也逐年提升。

實際走訪臺北榮總，在中正樓一樓服務櫃檯，臺北市榮服處安排專人提供諮詢服務；另在第一門診榮民(眷)諮詢服務櫃檯，則有北榮社工室輔導員協助榮民長輩就

醫。第三門診也有博愛櫃檯，優先為榮民長輩服務。榮民長輩遇到掛號問題，亦可撥打榮民掛號專線：(02) 28712155。另外，北榮自行開發行動就醫服務APP，榮民有任何問題，榮院及榮服處同仁都會提供最貼心、最即時的服務照顧。



▲陸軍官校校友總會前任總會長羅際琴(左四)、新任總會長姜國慶(右四)一行六人，拜會陳副主委(中)，肯定就醫綠色通道服務成果。(圖／輔導會)

中華民國陸軍軍官學校校友會前任總會長羅際琴一行，一月二十日拜會輔導會副主任委員陳進廣，感謝並肯定輔導會「榮民就醫綠色通道」政策。「宣導非常落實，讓許多袍澤受惠；志工主動服務、態度親切，也是另一種美麗的風景！」

即時就醫服務。在各縣市榮服處及榮院社工室全力配合下，成果獲得肯定，退伍軍人團體和許多榮民長輩對輔導會的用心，都表示感謝與鼓勵。

陳副主委利用各種場合，宣導榮民就醫綠色通道，他表示，輔導會深切體認榮民在國家安全及臺灣經濟建設上的重大貢獻，因此要各榮家、榮民醫院與服務機構全面建立「榮民就醫綠色通道」，提供掛號、批價、門診等多項優先服務，確保榮民就醫更便利、友善。

適當的協助，讓家屬在慌亂之中多了一份依靠。在旁照顧的杜太太也感受到國家對老榮民的照顧，當榮民生病時，並不是獨自面對，而有整個體系在身後默默守護。



▲75歲以上的榮民，可點選臺北榮總取號機上的「博愛櫃檯」標示，節省等候時間。

APP，功能包括預約掛號、醫師專長查詢、叫號進度查詢、行動繳費等，提供榮民(眷)輕鬆使用手機獲得各項就醫便利服務。

設置榮民專屬櫃檯長輩優先獲得照顧

除了北榮、中榮、高榮、屏榮及各分院，全都加強高齡長者友善就醫服務。在設置榮民專屬服務櫃檯方面：結合醫院社工室、志工及當地榮服處、榮欣志工等，協助榮民及高齡長者就醫；對於無法掛到指定醫師之榮民，由社工或志工等相關人員協助引導至掛號櫃檯，改掛其他醫師或預約下次門診。

在門診服務方面：各級榮院提供八十五歲以上榮民及高齡長者優先看診服務，透過智慧化叫號系統，自動安排優先看診服務。總院提供七十五歲以上榮民優先掛號、批價及簽床等服務。

在急診服務方面：以病情嚴重度為優先考量，當榮民有協助需求時，相關人員即提供必要之協助。