



髓緣



骨髓中心防疫後援 視訊看診滿溫馨



文／洪佳瑜、劉藜藜



新冠疫情延燒這段期間，慈濟骨髓幹細胞中心各項業務也大受影響，主管們密集召開會議，隨時依疫情做任務調整，包括配合中央疫情指揮中心警戒標準因應事項，取消全臺各地網路預約建檔、驗血建檔活動、教育訓練、月會等相關活動。對於捐贈個案，捐贈前身體檢查除了更加嚴謹外，也加強捐贈前後過程的防疫準備，包括快篩與 PCR 檢測，保護捐贈者也確保提供給移植醫院病人安全的造血幹細胞。同時，也在李啟誠主任的協助下與中華民國血液及骨髓移植學會取得共識，籲請各醫院移植中心評估近期移植的利弊風險，宜慎重思考是否需推遲部分病人的移植計畫。因為對於異體移植，不管捐贈者是來自親屬或非親屬骨髓庫，都需考量個別捐者在社區感染新冠病毒的不確定風險，以致於可能無法在預定日完成造血幹細胞的收集。

骨髓幹細胞中心雖然不是在防疫第一線上，卻仍有許多業務須與移植醫院對接，與捐贈者及當區志工進行溝通調整。在得知疫情嚴峻，第一線醫護人員進入最艱辛的階段，身為醫療一環的骨髓幹細胞中心同仁全力配合，因此五月中旬即開始加入支援

醫事室人力排班，分派至在服務臺、病歷室、門診與住院中心及防疫輪值等任務。

跨領域，即是另一門專業，例如因應疫情加開的遠距視訊門診服務，同仁在服務臺遠距門診預約掛號專線協助接聽預約，在病歷室為遠距視訊門診的民眾說明如何下載手機視訊軟體與協助醫師視訊設備操作，在住院中心的同仁則是協助通知住院者及陪病者提早入院前篩檢，並協助擔任傳送，將文件送到病房書記或護理站等業務。感恩支援的原單位同仁不吝指導與協助，讓骨髓幹細胞中心同仁在新的業務很快上手，跟上腳步為民服務。



骨髓幹細胞中心同仁在住院中心協助通知住院者及陪病者提早入院前篩檢，或是在服務臺接聽遠距視訊門診專線，協助民眾預約掛號。攝影／洪佳瑜



神經內科劉安邦醫師透過視訊門診，跟病人一起看疫情前核磁共振的圖片，猶如親臨現場，溫馨仔細。攝影／劉藹蓁

疫情緊張下的溫馨視訊門診

「請問這是李先生的電話嗎？」

「是，是，是，我是他的女兒。」

「我這裡是慈濟醫院，您有預約今天上午林醫師的視訊門診對嗎？」

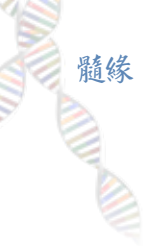
「對！對！對！」

「請問您下載U會議的APP了嗎？」

「有，有，有，我下載好了！」

「我提供您視訊連線的號碼，您點開APP不用註冊，直接用這個號碼登入就可以了。」

不一會兒，連上線後，平板電腦畫面上出現掛號民眾的臉龐，「林醫師哦，是我啦！你有看到我嗎？」大部分的看診民眾都忘了身體不舒服，笑咪咪，帶著期待與有點興奮的表情對著鏡頭熱情打招呼。



視訊前會有專人在門診外與視訊民眾進行看診前溝通，此時，現場看診民眾都來圍觀，好奇地旁觀，也不時插嘴詢問「架泥厚哦，免來病院，都耶當看醫生！（這麼好喔，不用到醫院就可以看醫生）」、「那我也可以掛視訊門診嗎？要怎麼掛號？」這是中心同仁在支援視訊門診時，最常遇到與聽見的圍觀場面與對話。

阿公阿嬤的第一次視訊

有時候，醫師有空檔，看診民眾卻連不上線，有時候，連上線了，偏偏看診阿嬤想要上廁所，稍微的等待難免，而前往支援的同仁，就抱著平板電腦在門診外的椅子上，跟著看診民眾在線上等候門診。

因為兩邊的連線都準備好，等在線上了，在還沒進診間時，只見視訊那頭，

阿嬤正襟危坐，臉上始終帶著微笑，家屬不斷用客家話勸她放輕鬆，喝一點水，吃點東西，阿嬤一直搖搖頭，眼睛直視鏡頭，臉上笑容都沒有改變過。

看著阿嬤的表情，同仁覺得可愛極



神經內科林聖皇醫師親切詢問阿嬤近況，回答阿嬤的各種問題，阿嬤的女兒在旁邊協助視訊操作。攝影／劉藥藥



新陳代謝科視訊門診，吳篤安醫師稱讚鏡頭前的阿嬤氣色好，皮膚看起來也很好，阿嬤笑開懷。攝影／洪佳瑜



了，但也捨不得她這麼正經八百，只好用不怎麼流利的客家話跟她聊天逗老人家笑一下。「等一下哦，阿婆，裡面有其他人，這位結束就換您，我們再等一下哦。」阿嬤開心點點頭，頻頻說好好好。

在新陳代謝科，吳篤安醫師的門診裡，視訊連線一開始，阿嬤開心地和醫師打招呼，第一次以視訊方式看診，阿嬤有點緊張也有點興奮，吳醫師趕緊稱讚畫面裡的阿嬤，皮膚看起來很好，氣色也很好，把老阿嬤逗得樂不可支。

疫情期間，對於醫院，大家避之唯恐不及，但不少老人家有慢性病，藥吃完了或不舒服了怎麼辦呢？還是得要醫師問診後才可以開出連續處方箋，讓病人或家屬去領藥。花蓮慈濟醫院即時開出視訊門診，一開始乏人問津，在各科室出動人力支援，分別在看診前，先以電話協助病人或家屬下載U會議的APP與說明視訊看診的流程，隔天又有專人在門診區協助醫護與病人或家屬協助視訊連線看診，才慢慢地讓民眾接受視訊門診。

親自與醫師在線上溝通近況與服藥的情形後，病人與家屬都感到安心不少，更重要的是他們不用走進醫院領藥，只要看診後一個半小時，到花蓮慈濟醫院側門「藥來速」櫃檯批價領藥即可，讓許多民眾都覺得這是一個安心又放心的溫馨服務。更有不少老人家說，可以驕傲地跟孫子說，「我也會視訊哦！」有民眾問道：「疫情過後，還會有這個視



神經內科陳俞名醫師透過視訊開處方箋，讓民眾不用進醫院，即可在醫院側門的藥來速櫃檯批價取藥。



新陳代謝科的看診民眾在結束門診後，仍可以透過視訊完成糖尿病飲食健康衛教諮詢。攝影／洪佳瑜

訊門診的服務嗎？」這的確不好說，目前小病毒攻占全世界，全球生活與醫療模式都在轉彎中，未來還會有什麼的發展不知道，但答案肯定是會更加便捷謹慎，讓民眾感覺貼心與安心！🍀