

10.3966/199457952021071504005



國家醫療品質獎
National Healthcare Quality Award

流程於智慧醫療的重要性

The Importance of Process Management in Smart Healthcare

方文輝^{1,2*}、李家政^{3,4}

¹三軍總醫院附設民眾診療服務處家庭暨社區醫學部、²人工智慧暨物聯網中心、³外科部大腸直腸外科、⁴醫學資訊室

Wen-Hui Fang^{1,2*}, Chia-Cheng Lee^{3,4}

¹Department of Family and Community Medicine, ²Center of Artificial Intelligence and Internet of Things, ³Division of Colorectal Surgery, Department of Surgery, ⁴Planning and Management Office, Tri-Service General Hospital

通訊作者：方文輝

連絡電話：(02) 8792-3311 ext. 12322

電子信箱：doc30467@mail.ndmctsgh.edu.tw

所屬單位：三軍總醫院附設民眾診療服務處

連絡地址：台北市內湖區成功路二段325號

傳真號碼：(02)6601-2632

前言

醫療服務的核心是什麼呢？一般的認知是：醫療服務是由「人」所提供的，人有知能、有需求、有理念，因此，研究醫療服務時，常會從人的心理、行為、團體互動等角度進行觀察分析，也因為如此，諸凡「領導」、「溝通」、「組織文化」等主題在醫療服務的領域中廣泛受到重視。

然而，醫療服務的各種「流程」，其重要性絕不亞於「人」。所謂的流程，簡而言之，是指「一系列具有目的性、重覆性及程式化的行動」，例如：從病人掛號、看診、接受檢驗檢查、領藥、收費等，都是流程；藥品、衛材的下訂、點收、庫存、傳送、耗用，也是流程；任何一個醫療服務中，都充滿了各式各樣的流程，這些流程之間，可能是具時序性，互相銜接，或是具主從關係，或互相平行。醫療服務透過各式各樣的流程，才能將所有醫療參與者的服務結合在一起，並進而與醫療服務的接受者（病人），或者是相關的供應商等，產生有意義的互動與互惠。

世界衛生組織(WHO)對「智慧醫療」(eHealth) 定義為「資通訊科技(Information and Communication Technology, ICT) 在醫療及健康領域的應用，包括醫療照護、疾病管理、公共衛生監測、教育和研究」。也有學者認為：「智慧醫療」是醫學資訊(medical informatics)、公共衛生、商業的交集，係指透過網際網路及相關的技術，提供或強化健康服務與健康資訊^[1,2]。智慧醫療廣泛地將資訊、通訊技術運用在醫療照護上，使醫療服務更具效率，其應用範疇包含：電子病歷、醫療影像擷取與傳輸系統(PACS)、健康資料庫加值運用、遠距照護、無線射頻辨識系統(RFID)決策支持系統、慢性疾病管理系統、藥品與生物製劑的條碼追蹤、線上學習系統等^[3,4]。

當我們要審視智慧醫療時，若不能掌握這些流程的實際運作情形，則其觀察分析必然難以深入，難窺其弊病癥結之所在。

流程的重要性可以從以下幾方面來分析