

# 維持好品質 · 需要您我一起來

文/醫品中心 李嫻如組長

不論您是到醫院看病，或是透過報章雜誌、網路、電視新聞，多多少少您都會看到醫療機構釋放出許多有關健檢活動、醫療新知、創新手術、疾病預防、政令宣導等消息，或許第一時間您會覺得是醫療機構在自我行銷，但這些看似與您無直接相關的專業資訊，其實背後是由一群人經過一段長時間，腦力激盪且默默付出及努力所呈現出來的結果，目的除了是要為民眾的健康把關之外，也希望能透過淺顯的字眼，讓民眾即早能注意到自己的身體變化，不要病急亂投醫，不但傷了自己，也浪費了寶貴的醫療資源。

當您對所看到之資訊有任何疑問，或是想更進一步瞭解詳細資訊時，除了親自到醫院以外，您也可以透過各式管道進行諮詢，醫療院所通常將這些管道公布於網站、門診時刻表、院內佈告欄等明顯處(例如：網路信箱、專線電話...等)。這些管道功用不僅提供諮詢，若您有任何建議，或是就醫過程受到貼心的服務，您皆可大方地利用這些管道進行反應。因為民眾的反應，一直是醫療機構最為在乎的，不論醫療機構多努力地通

過評鑑、認證，若到頭來無法獲得民眾的肯定，那麼這些努力的方向就應該修正。故為了讓醫院可以隨時修正，提供契合民眾需求的服務，除虛心接受民眾的反應外，亦會主動出擊以發放問卷的方式，邀請民眾將心中的建議反應出來，未來若您在醫院內看到院方人員或載有識別證的學生發放問卷時，敬請您撥點時間，協助問卷的填答，因為您的寶貴意見會是醫院持續進步、維持一定醫療品質水準的動力，我們也會重視每一個給予我們指導的意見，改進成長，提供更好的醫療品質，更好的服務，回饋給每一份支持的力量。

