

# Keep patients waiting ? Not in my office

W.B. Schafer

柯瓊閔 譯  
郭幸民 修訂

醫生與病人之間的良好關係，起始於準時的約診時間，尤其對我執業的小兒科是特別重要。媽媽通常不願意讓孩子坐在患有重病的小孩旁，生病的孩子如果等太久也會焦躁不安。不管遲到是誰的責任，都會造成很大的問題，即使是稍微的延誤，醫生可能整天都趕不上看診的進度了。調查顯示病人平均能接受的等候時間大約是 20 分鐘，等候過久對於一些另有事情的人來說，相當不公平，病人或許可以容忍，但是不會喜歡。

我不允許這種事情發生在我的診所，相信你也不願意發生在你的診所。我平均在 100 次約診中有超過 99 次是準時的，所以我的病人都感謝我的專業，小朋友的父母親也常告訴我：「我們真的很感謝你的準時，但是為什麼其他的醫生做不到？」我不知道為甚麼，但是我願意將我的經驗分享出來。

## 合理預約

安排看診時間的關鍵在於如何分配每次診療所需的時間，這要看病人的需求，以及各方面的配合。也就是說醫生必須小心控制進度，櫃臺的服務人員必須適時注意狀況，病人也應該重視守時的觀念。

我做過一些時間的測量，將病人需要的診療時間分為不同類型。每個新來的病人可以有半個小時的時間，對健康的嬰孩做檢查或重要的疾病則給予 15 分鐘，一般疾病或受傷的複診、打預防針或是皮膚腫痛這種小問題大概是 5 或 10 分鐘。當然，你可以根據自己看診的狀況來決定時間的分配。

每個病人在預約門診後，會有一確切的時間，例如 10:30 或 2:40。我的診所絕不會告訴病人 10 分鐘後過來或是半小時後過來，因為人們對於這種說法的認知不同，你根本不知道他們會決定在什麼時候過來。

通常我使用三間檢查室，第四間保留給青少年病患，第五間則保留給緊急事故。有了這些房間我不會浪費時間等候病人，而且他們也不必在櫃臺的等待區久候。事實上，年紀小的孩子會抱怨他們沒有足夠的時間玩等待區的玩具，因此媽媽必須在診療後讓他們繼續玩。

在看診量比較少的日子，我從早上九點到下午五點可以看 20 到 30 個病人，但是我的預約制度具有彈性，在必要時能夠增加到 40 到 50 個病人。以下是我們如何做到這個排程的步驟：

我的兩個助手(在忙碌的時刻是三個助手)，每天會保留些許的看診時段給緊急病患，我們也在冬季、週末或假期前幾天保留更多的時段。

初診有 30 分鐘的時間，一定是在整點或 30 分時開始，如果我能提前完成，就有可能擠進一個需要立即醫療的病患。必要時，我們可以在 15 分鐘的空檔內處理 2 到 3 個病人，如此我可以多花 10 分鐘來處理較嚴重的病患，也能再趕上進度。

新病患的父母需要提前到達以填寫一些表格文件，櫃臺人員在那時候會告知他們，醫生會準確的遵守預約的時間。有些父母已經知道，而且這也是他們選擇到這裡看診的主要原因，有些則不知道醫生還會重視守時觀念，因此我們覺得有必要先說清楚。

## 應付緊急狀況

醫生通常用緊急事故作為延遲的藉口，可是當有小孩的手臂骨折，或是醫院有緊急手術，我當然要丟下手邊的事情去處理。如果時間短暫的話，我也許可以趕回進度，但是時間較長的話，接下來的幾位

病人可選擇繼續等候，或是重新安排時間。通常我的助手會幫我重新安排這些病患，如果只是延遲 10 到 20 分鐘，多半病人還是選擇繼續等下去，我會利用保留給緊急病患的時段彌補回來。

重要的是不要讓緊急事故破壞我整天的時間表，一旦有耽擱也要設法解決，我才能準時看診後續的病患。我想唯一會破壞時間表的情形，是在診所與我服務的醫院同時發生緊急事故，所幸這還沒發生過。

當我回到繼續診療病人時，我會說：「抱歉讓你們等候，因為我去處理一個嚴重的傷口(或其它問題)。」小孩的父母通常會回答說：「沒關係，醫生。這些年來我們一直到這裡看診，你從沒讓我們等過。如果是我們的小孩受傷，我們也會希望你立即去處理。」

除了緊急的狀況外，通常我只診療有事先預約的病人。處理臨時上門的一般病患，就如同處理臨時打來的電話，櫃檯人員會回答一般性的問題或是要求預約時間，如果病患要預約看診，就給他們最近或最方便的時段。

### **電話干擾**

如果你接聽病人突來的電話，通常會破壞原來的時間安排。我不像其他的小兒科醫師設有電話諮詢的專門時段，但是我的助理會接聽父母親的詢問。假如是簡單的問題，例如一歲的孩童可吃幾顆阿斯匹靈？我的助手會直接解答，假如問題需要我來回答，助手會寫在病歷表上，在我正在看診的時候拿給我，我會將解答寫在病歷表上或是由助理記錄下來，再由助理轉給打電話來的父母。

如果打電話的人堅持要立刻跟我對談，標準的回答是：「如果不超過一分鐘，醫生會親自接聽你的電話，否則你還是必須預約看診。」我很少接聽這種電話，但是如果小孩的媽媽很不安的話，和她對談還是比較好，我不會限制她一分鐘的時間，2 或 3 分鐘也有可能，但是我會讓對方知道講太久會耽誤其他病人，因此就會長話短說。

### **對待遲到者**

有些人有遲到的習慣，有些人是偶而遲到，而且有正當的理由，例如：車子爆胎。不論哪一種，如果他們遲到超過十分鐘的話，我都不會立刻為他們看診，因為這樣做會耽誤其他守時的病人。遲到在十分鐘之內的話可以立即看診，但是我會提醒他約定的正確時間。

當病人超過十分鐘之後還未出現，櫃檯人員會打電話過去安排另一次的看診時間。假如沒有聯絡到人，而病人在不久之後到達，櫃檯人員會親切地說：「啊！我們正在找你，醫生已經在看其他病人了，我們會儘快將你安排進去。」然後在病人的病歷表上記錄當天的日期、遲到的程度、是否在當天看診或改為其他時間。這可以幫助我們確認他是否有這種特別無禮的習慣，且在必要時候採取更強硬的措施。

一般人在自己遲到的情況下，都不會介意等候。我寧願招惹那些少數遲到的人發怒，也不願意使多數遵循約定時間的人苦苦等候。雖然我已經準備要堅決的對付這種病患的父母，我的診所絕對不像軍隊的營區，相對地大多數人很高興我這樣做，並且告訴我們這樣很有效率。

### **失約者的處理**

至於病人有預約卻沒有露面，也不能透過電話聯繫的情形，我們也會記錄在病歷表上。問題通常有簡單的答案，例如在外地趕不回來或是忘了這個預約。如果發生第二次，我們會依照相同的程序。第三次的時候，對方會收到一封信，提醒他已經失約三次，如果再發生，診所將要求賠償時間的損失。

這是對付妨礙我們看診時間表的人所採取的最強硬做法，我從未因此氣走任何病患，事實上我也不曾向失約者索賠。那封看似威脅的信其實是在幫助他們，而且當他們再回來看診時，還是會得到相同的尊重及信任。