

屏東縣榮服處 114 年「服務區座談會」

建議事項彙整表

日期：114.4.15

項次	建議事項	處理情形	備考
1	<p>榮民李河德： 有關門診服務流程之優化事宜，針對民眾已完成門診預約，惟因醫師臨時請假而造成民眾無法就診之情形，醫院應秉持以病人為中心之服務精神，主動通知已預約之民眾，說明醫師請假狀況，並提供改期或轉診等處理方案，以避免民眾舟車勞頓及不必要之困擾，提升醫療服務品質與民眾滿意度。</p>	<p>屏東榮總黃炯龍輔導員回覆： 目前如遇醫師請假狀況，院方一般會安排其他醫師代診，或由掛號室以電話方式通知已預約門診之病患。為強化服務品質並減少民眾奔波與不便，未來醫師如有請假情形，除主動以電話方式通知每位預約病患。若病患明確表示希望由原主治醫師看診，則主動詢問是否需取消本次門診或協助改約至下次診療時間，特別是對居住於偏遠地區之民眾，更應優先聯繫，避免其長途奔波後無法就診之情形發生。</p>	<p>已現場答覆除於現場回復外，另函轉屏東榮總卓參</p>
2	<p>榮民阮信忠： 目前屏東榮民總醫院之網路掛號系統宣導不足，導致部分年長榮民對於操作流程不熟悉，無法順利透過網路掛號就診。加上眼科現場掛號名額僅有六個，常常一早就額滿，使許多榮民無法在該院完成預約與就診。本人就是因多次無法順利掛號進行白內障手術，最終只能轉往屏東安泰醫院進行手術。榮民本應優先在榮民體系醫院接受照護，但現行掛號制度限制使得部分榮民被迫轉診至其他非榮總體系醫療院所，恐影響其醫療保障權益。</p>	<p>屏東榮總黃炯龍輔導員回覆： 因醫療量能有限，現場掛號名額本就保留數量不多，主要以服務臨時就診民眾為目的。為提升看診效率與病患便利性，醫院鼓勵民眾採用預約掛號方式(目前已調整可提前一個月預約掛號)，雖然可能需稍作等候，但相較於一早排隊，更可避免長時間等待與舟車勞頓。未來將持續強化預約掛號宣導，並針對高齡榮民提供預約協助服務，讓更多人了解並善用此制度，減少現場掛號壅塞與不便。</p>	<p>除於現場回復外，另函轉屏東榮總卓參</p>
3	<p>榮民李文寬： 目前榮民服務區座談會每年僅召開一次，導致榮民對於各項政策、權益及服務內容</p>	<p>屏東榮服處王德維處長回覆： 本項建議將帶回向輔導會上級單位進行報告與研議，期望藉由媒體工具發揮更大效益。此</p>	<p>除於現場回復外，另函陳輔</p>

	<p>的了解機會有限，部分資訊傳遞仍顯不足。相較之下，《榮光雙周刊》每兩週即會寄送一次，具有穩定且定期發送的優勢。因此建議可於《榮光雙周刊》中設置專屬小專欄，定期刊登包括各項宣導政令、移民署相關政策、以及輔導會就醫、就學、就養等資訊，以便讓榮民能夠即時掌握政府施政重點與相關權益，提升資訊可及性與政策透明度。</p>	<p>外，《榮光雙周刊》目前已設有電子報版本，可供在外地或不便收取紙本的榮民與眷屬訂閱與閱讀。為強化宣導與實際應用，將請各社區服務組長協助推廣電子報並鼓勵踴躍訂閱，以提升資訊到達率，減少因地區限制導致訊息落差的情況。</p>	<p>導會</p>
<p>4</p>	<p>榮民葉勝文： 目前所核發之榮民證在實際生活中的使用情境有限，未能發揮應有功能與效益，多數榮民除身份識別外，鮮少於日常生活中使用該證。部分榮民表示，對榮民證的用途缺乏具體認知，也未見明確的優惠措施或搭配服務，使得該證實用性不高。為此建議可比照屏東縣政府所推行之敬老卡模式進行榮民證功能規劃。敬老卡除作為身分識別外，結合交通補助、民生消費折扣、藝文活動優惠與醫療資源整合等多元功能，深獲民眾好評。倘若榮民證亦能朝此方向發展，除可提升實際使用率，更能強化對榮民之照顧與尊崇。</p>	<p>屏東榮服處網綜合郭文章回覆： 目前輔導會所發行之新式榮民證已完成卡片化設計，具備一卡通或悠遊卡功能，可支援儲值與感應支付，相較以往的紙本護貝式榮民證更具實用性與現代化功能。惟目前輔導會並無額外預算提供交通補助或乘車優惠，故榮民證僅具備一般儲值卡功能，尚未能比照地方政府敬老卡提供免費搭乘或其他優惠措施。未來是否可依照地方敬老政策規劃相關補助，仍須視預算編列與政策方向進行後續評估。</p>	<p>已現場答覆</p>