

引進次世代全功能自助繳費機

為提供民眾更便捷、快速的服務，分散等候櫃台批價慢箋編號領藥的排隊人潮，臺北榮民總醫院於近期在門診區新增 7 台次世代身障友善醫療自助繳費暨慢箋編領藥號機(以下簡稱自助機)，未來將擴大於各門診區域設置，便利病友就近使用。

醫務企管部彭家勛主任表示，北榮每年提供民眾門診服務逾 270 萬人次，院內已有 28 個人工批價櫃檯及 10 台醫療自助繳費機、5 台慢箋自助編號機，並採用多元智慧的繳費服務方式，深受病友信賴，鑒於本院使用自助繳費機繳付門診費用比率接近 20%、使用慢箋機編號的比率超過 40%，門診醫療費用中有高達 60%以上以信用卡支付，為提供更便捷的服務，今年引進 7 台次世代自助機，其不僅可提供多元支付(支援信用卡/金融卡/Apple Pay/Google Pay 及 Samsung Pay)、手機 APP 繳費的收據補印、慢箋編領藥號及預約掛號等功能一應俱全，可有效分流櫃檯排隊人潮，降低群聚感染風險，亦節省批價繳費及領藥時間，提升就醫服務品質。

臺北榮總非常重視民眾的需求與便利性，新一代的自助機設計除了讓使用介面的字體顯示放大、有語音導覽、觸控螢幕及動態圖示指引等更易於操作之外，繳費流程較第一代自助機更為快速，使用者可輕鬆於

30 秒內完成繳費及收據列印。此外，本院有發現到坐輪椅者常因繳費機的高度過高、操作不便而無法成為自助化服務下的受惠者，為此，新的自助機在設計上參考美國身心障礙者法案(ADA)標準，以輪椅使用者的需求量身設計操作介面的高度(距離地面 115 公分)，讓行動不便者也能同享就醫流程的便捷服務，期以智慧化設計營造無障礙及包容性更強的就醫環境，打造最有溫度的全民就醫首選醫院。

