臺大醫院雲林分院
2023.11.28
文件管制發行章

國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院

文件名稱	電話與口頭溝通作業規範			權責單位	品質管理中心	頁碼/總頁數	1/2
文件編號	61630-2-000015	版次	2	修制訂日期		2023/11/28	
				檢視日期		2023/11/28	
				公告日期		2023/11/28	

104 年 4 月 28 日第 129 次醫務暨行政會議通過
112 年 11 月 28 日第 233 次醫務暨行政會議通過

一、目的：

國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院（以下簡稱本院）為確保電話或口頭溝通正確有效，特訂定本院電話與口頭溝通作業規範（以下簡稱本規範）。

二、規範：

(一)本院醫療照護相關同仁在提供病人處置及治療時，若需使用電話或口頭溝通時，相關醫護人員應遵守本規範。

(二)電話與口頭溝通原則同「電話與口頭醫囑安全作業規範」：「寫下、複誦、確認」。

三、範圍：

(一)檢驗檢查危急項目（critical test）與危急值（critical value）通知：以「檢驗檢查危急項目與危急值通報作業規範」明訂之項目為範圍。

(二)其他與醫療相關之重大溝通聯繫事項：如叫送病人檢查（磁振造影、電腦斷層、內視鏡檢查、血管攝影、心導管）或手術等。

(三)緊急輸血急領血：另見「輸血標準操作程序」。

(四)電話與口頭醫囑：另見「電話與口頭醫囑安全作業規範」。

四、權責與作業程序：

(一)檢驗檢查危急項目（critical test）與危急值（critical value）通知：依「檢驗檢查危急項目與危急值通報作業規範」執行。

1、通知者：檢驗人員電話或口頭告知重要檢驗檢查結果時，應表明身分，並告知病人相關資料，並請其至 Portal 查詢正式報告。

2、被通知者：接獲通知之醫護人員，請至 Portal 查詢正式報告，依其報告結果進行後續處置。

文件名稱	電話與口頭溝通作業規範			權責單位	品質管理中心	頁碼/總頁數	2/2
文件編號	61630-2-000015	版次	2	修制訂日期		2023/11/28	
				檢視日期		2023/11/28	
				公告日期		2023/11/28	

(二)其他與醫療相關之重大溝通聯繫事項：如叫送病人檢查（磁振造影、電腦斷層、內視鏡檢查、血管攝影、心導管）或手術等。

1、通知者：檢驗檢查單位以電話通知臨床單位病人送檢或手術，並告知病人相關資料及送達地點。

2、被通知者：單位人員接獲通知，應記錄相關表單，並複誦及確認病人資料及地點。

(三)緊急輸血急領血：另見「輸血標準操作程序」。

(四)電話與口頭醫囑：另見「電話與口頭醫囑安全作業規範」。

(五)若有其它非預期之狀況，如資訊系統當機時，檢驗或檢查結果通知仍應依循口頭溝通原則：「寫下、複誦、確認」。

五、通知者及被通知者之員工代號與口頭溝通時間需登錄於相關表單。

六、本規範經品質暨病人安全委員會審查，醫務暨行政會議通過後實施。