

新型自助櫃員機

掛號、繳費更便利

撰文◎醫事室 張耿銘



圖一

恩主公醫院於今年八月起在復興醫療大樓、中山醫療大樓、門診大樓各院區新增四部新型自助櫃員機（以下簡稱自助機），除了門診繳費功能外，新增掛號及慢箋過卡給號服務，操作簡便、快速，方便病友使用。

恩主公醫院每天門診服務逾3500名民眾，每年近80萬人次，過往已在各院區設置人工服務櫃檯，109年門診大樓落成後也設置了三部自助繳費機，並導入線上醫指付繳納門診費用服務，透過自助繳費機及醫指付繳付門診費用比率接近55%。

四部櫃員機有二款式，全功能型（如圖一）與簡易型（圖二），主要差異在繳費方式，全功能型有現金繳費及補印收據功能，除此之外二款機型功能都相同，如多元支付（支援信用卡／Apple Pay／Google Pay／Samsung Pay）、慢箋過卡給號及當日保留號掛號、預

由於自助繳費機不用等待櫃檯服務，深受民眾喜愛，更有很多民眾建議應在復興醫療大樓及中山醫療大樓設置，院方遂與台新銀行合作，今年八月全新引進四部「自助櫃員機」，這四部櫃員機與原來「繳費機」最大的差異就是新增了掛號、慢箋過卡給號的服務，未來會再增加慢箋領藥預約、收據補印服務。



圖二



機型	放置地點	功 能
全功能自助繳費機	<ul style="list-style-type: none"> 復興醫療大樓大廳1樓 中山醫療大樓1樓 	<ul style="list-style-type: none"> 繳費：現金、信用卡、Apple Pay / Google Pay / Samsung Pay 掛號：當日保留號、預約掛號 慢箋過卡給號：慢箋過卡給號、慢箋預約（開發中） 補印收據（開發中）
簡易型自助繳費機 無現金繳費	<ul style="list-style-type: none"> 門診大樓1樓 	<ul style="list-style-type: none"> 繳費：信用卡、Apple Pay / Google Pay / Samsung Pay 掛號：當日保留號、預約掛號 慢箋過卡給號：慢箋過卡給號、慢箋預約（開發中）




約掛號等功能都相同，一應俱全。現在在復興醫療大樓及中山醫療大樓各擺設一部全功能機型，而兩部簡易型則放置在門診大樓，紓解等待過久的批價、掛號人潮。

113年起，本院為了達到ESG節能減碳的目標，已不再主動提供門診收據，所以現階段的自助櫃員機都不提供收據列印的功能，有收據需求的民眾，需再找櫃檯服務人員補印。為了減少櫃檯人工補印等待，在不久將來全功能機自助櫃員機也將提供收據補印服務。

為了提供更方便的掛號服務，今年三月起已開放當日門診保留號在上午七點即開放官網、恩主公醫院APP即時掛號，民眾不用一早6:00到醫院門口排隊等待抽號碼牌、再等7:30人工櫃檯服務。而新自助櫃員機的導入，讓無法上網掛號的民眾可以於7:00在醫院利用各大樓自助櫃員機掛號。

「我沒用過、我不會用」這是在現場常聽到的，不用擔心，恩主公醫院也特別安排志工、同仁現場協助，引導民眾自己繳費、掛

號，由於操作非常簡單，健保卡、繳費單、慢箋單準備好，隨著螢幕引導操作，簡便迅速，都可以在三十秒內完成。民眾操作後都稱讚非常方便。也特別拍攝示範影片，提供民眾瀏覽、觀看。

最後提醒，現階段四部新式櫃員機都沒有列印收據功能，若有收據需要的民眾，請直接洽詢櫃檯人員補印。而金管會規定非人工服務的信用卡繳費僅能刷卡三千元，若超過三千元的費用，請以現金或直接至櫃檯繳費。 

作者介紹



張耿銘 醫事室

教育部部定助理教授，輔仁大學商學研究所碩士、中國醫藥大學醫務管理研究所碩士，曾擔任國立臺北護理大學、輔仁大學、嘉南藥理科技大學、開南大學、元培科技大學兼任助理教授，教授健康產業管理、長照管理相關課程。

參與輔仁大學附設醫院籌備工作，醫院開幕後擔任輔仁大學附設醫院院長辦公室副主任、社區醫學部執行長推動社區關係與創新業務。長期在僧伽醫護基金會義務服務，參與醫療資源串聯、長照服務規劃。