

江欣儀

醫療服務客服代表

✉ hsinyi.chiang@example.com ☎ 0952-718-364 📍 雲林縣斗六市

個人總結

6 年醫療預約、檢驗與保險給付客服經驗，服務診所與區域醫療網。熟悉 HIS、FHIR 介接工單、醫療資料權限及個案轉介，能在保密規範下清楚說明流程而不代替醫療判斷。

工作經歷

醫療服務客服代表

2/2022 - 至今

安澄醫療聯合服務中心 • 雲林

- 用 HIS 預約佇列與科別規則處理改診、檢查準備及報到疑問，和 6 間診所護理站每日交班，月均 5,200 通來電的預約錯科率降至 1.2%。
- 依院區、檢體種類與承諾時間在 ServiceNow 分派檢驗進度案件，協作檢驗室及 3 位資料管理員追 980 張月工單，逾 24 小時未更新比例由 18% 降至 5%。
- 將健保給付與自費項目說明拆成可核對清單，請 2 位申報專員及法遵覆核 31 項常見問題，帳務解釋後再次來電率下降 26%。
- 建立疑似急症字詞的立即轉護理站提醒與不作診斷訓練，與 4 位護理督導完成 72 人演練，演練案件轉接正確率達 98%。

病患聯絡專員

3/2019 - 1/2022

禾橋居家照護平台 • 嘉義

- 以 Salesforce Health Cloud 追蹤出院後 7 日回訪與交通需求，和 9 名個管師服務每月 340 位病患，成功聯絡率從 76% 提升至 91%。
- 將長照服務申請文件分成 5 個檢核節點並用電子簽章追進度，與社工、區公所及 4 家合作機構處理 188 件月案，補件週期縮短 2.1 天。
- 透過 Power Query 比對排班表和居家訪視紀錄，和 3 位營運分析同仁查出重複派案，季度重複交通安排由 42 件減為 11 件。
- 為 12 位新聯絡專員準備電話保密與失聯升級情境卡，與資安和資深個管師抽核首月 90 筆紀錄，必填欄位完整率達 99%。

教育背景

健康資訊學士 at 醫療資訊與服務管理學系

9/2015 - 1/2019

嘉雲健康服務學院

技能專長

- | | |
|--------|-------------------------------------|
| 醫療服務: | HIS 預約 • 檢驗進度 • 轉診協調 • 醫療帳務 |
| 系統與資料: | FHIR 工單 • ServiceNow • Excel • 個資權限 |
| 病患溝通: | 同理傾聽 • 高齡者引導 • 案件紀錄 • 緊急轉介 |

專案經驗

檢驗進度可視化佇列

呈現檢體狀態、負責單位及下一次更新時間，供客服追蹤。

使用技術: ServiceNow, FHIR, HIS, 權限控管

出院後聯絡覆蓋表

依照護風險、聯絡方式和轉介狀態安排追蹤順序。

使用技術: Salesforce Health Cloud, Power Query, 個案管理, 資料最小化

證書獎項

- **病患服務資訊保護專員** - 健康資料服務協會（虛構）（2023）
- **獎項 | 友善就醫溝通獎** - 安澄病友體驗委員會（虛構）（2024）

語言能力

- **中文** - 母語
- **臺灣台語** - 可協助長者理解預約流程