

鄭心

上傳照片

鄭心瑜

門診醫療秘書

個人資訊

hsinyu.cheng@example.com

0917-863-204

高雄市左營區

技能專長

門診行政

醫師診間排程

HIS 病歷查詢

轉診與檢查預約

病歷歸檔

醫療流程

健保資料核對

病患通知

檢查前準備

異常升級

工具與品質

HIS

Excel

電子簽核

個資保密

教育背景

義守大學

醫務管理學士 - 醫務管理學系

2012/09 - 2016/06

語言能力

中文

母語

英文

醫療接待與基本文件

◎ 個人總結

7 年區域醫院門診與醫療行政經驗，熟悉 HIS、健保申報欄位、病歷調閱和醫療團隊排程。擅長在醫師、護理、檢查單位與病患間核對資訊，重視個資保護、就醫流程和病人等候體驗。

▮ 工作經歷

門診醫療秘書

安澄聯合醫院

高雄

2022/01 - 至今

- 在 HIS 建立心臟內科檢查前提醒清單，和 8 位護理師核對 6 類準備事項、月均 1,260 名病患，因準備不足改期比例由 8.2% 降至 3.9%。
- 依檢查時段與醫師看診量調整 4 間診間預約緩衝，協作放射、檢驗及批價櫃檯每週檢視 210 個時段，候診超過 45 分鐘人次下降 26%。
- 透過 HIS 工作清單追蹤病歷補件與外院影像，與 5 位醫師及病歷室每月處理約 340 件，門診前資料到位率提高至 97%。
- 為慢性病回診建立簡訊與電話雙通道提醒，和 3 位個管師追蹤 480 位患者，三個月內未到診率從 14% 降至 9%。
- 依醫療個資規範分流 7 類來電並以員工代碼記錄查詢，與資安室抽查 160 通月錄音，敏感資料誤向非本人揭露維持 0 件。

診所櫃檯暨醫療行政

晴港婦幼診所

屏東

2019/03 - 2021/12

- 使用診所管理系統安排 3 位醫師與超音波室的 760 次月預約，和 4 名護理及櫃檯同仁設置臨時加診欄，重複掛號每月少 31 件。
- 把孕期檢查提醒拆成 9 個週數節點，協作 2 位衛教師聯繫 186 位產檢個案，逾期未完成檢查比例從 12% 降至 5%。
- 以健保申報檢核表核對身分、診斷與處置碼，和 1 位申報專員月查 1,900 筆資料，退件率由 2.7% 降為 0.8%。
- 整理 22 種自費檢查說明及同意書版本，與醫師和護理長逐項確認，電話重複詢問每週減少 46 通。

復健行政助理

慈光復健中心

嘉義

2016/08 - 2019/02

- 以預約系統安排 11 位治療師和 5 間治療室，每週協調 410 堂復健課，候補轉正式時段成功率由 58% 升至 76%。
- 依療程單追蹤醫囑與回診日期，和 3 位治療師核對 280 份

月紀錄, 缺少簽章的申報資料從 34 份降至 6 份。

- 把高齡個案接送需求登錄在服務備註, 聯繫 4 家復康巴士業者服務 92 位患者, 因接送落差造成的遲到下降 33%。
- 將紙本治療紀錄依月份和個案代碼掃描歸檔, 和病歷室每週整理 120 份文件, 調閱平均由 9 分鐘縮短至 3 分鐘。

 專案經驗

門診檢查準備追蹤表

整理檢查前注意事項、提醒時間與未完成項目, 降低臨時改期。

HIS

簡訊通知

Excel

病患旅程

診間候診時段平衡

依處置時間與診間負荷調整預約緩衝和跨單位交接。

HIS 排程

候診分析

護理站協作

流程改善

 證書獎項

醫療資訊與病歷管理研習證書

2022/09

南臺灣醫務行政學會 (虛構)

獎項 | 病人流程改善提案獎

2024/11

安澄聯合醫院 (虛構)