



AC Team

# Need Finding

Medical service

&

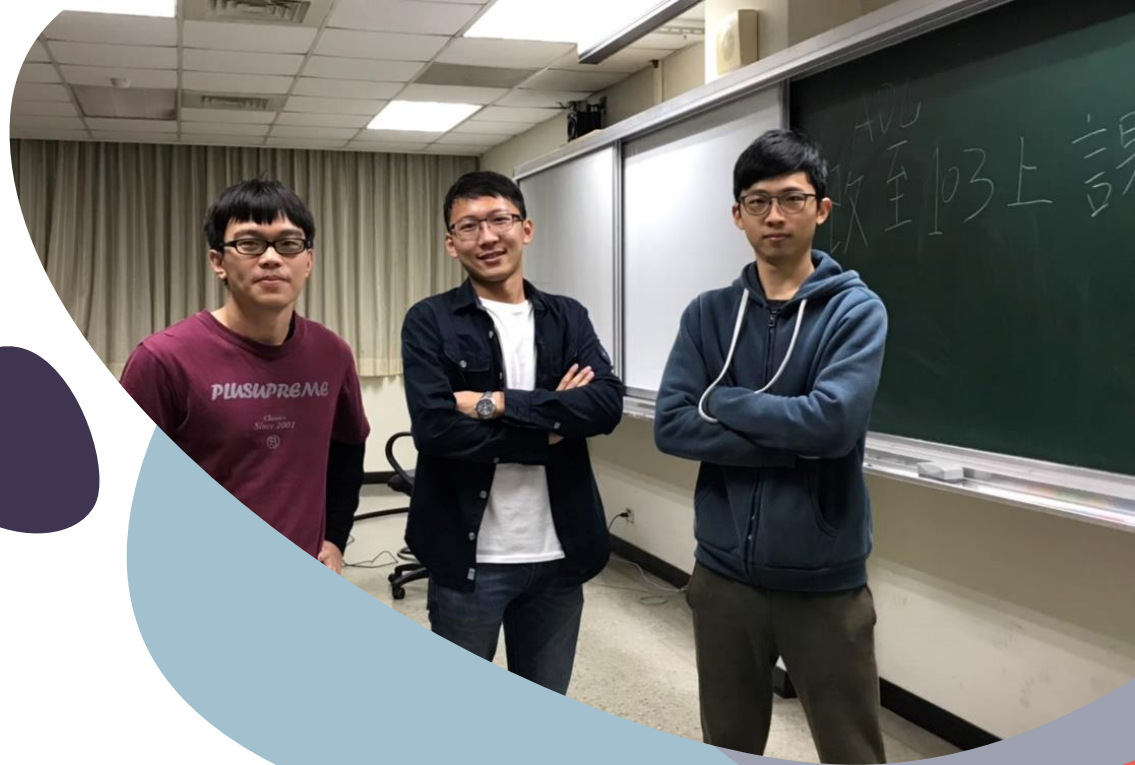
Solve the problem of the patient



AC Team

# Welcome!

Thanks for joining us



# 01

## Introduction

About our domain and theme:

Medical service

Trouble when going to the doctor

Medical problems in life



郭漢遜 - Ning



黃俊穎 - Jun



黃季軒 - Ding

## 02

# Interviewer1



訪談者姓名：戴賢毅 (男21)

訪談者身分：臺師大羽球甲組選手

選擇的原因	體育選手時不時有傷病 需要看醫生
募集方式	在FB的體育社團上詢問 有沒有相關經驗的人
主要問題	最近看醫生的經驗？ 有過甚麼樣的病痛及解 決方法？ 會怎樣選擇治療方式呢？

## 02

# Interviewer2



訪談者姓名：台南潘小姐（女23）

訪談者身分：大學同學

選擇的原因	看牙醫是大家的問題， 因此找了一位剛拔完智 齒的人
募集方式	透過同學的群組找到
主要問題	對看醫生感覺如何？ 看牙醫一定去診所嗎？ 都怎麼決定去哪裡拔智 齒？

02

## Interviewer3

訪談者姓名：陳冠佑（男23）

訪談者身分：有過敏的朋友



選擇的原因	天氣轉換過敏是大家常遇到的問題，因此選擇一位常看醫生的朋友
募集方式	朋友群組詢問
主要問題	去大醫院看醫生最麻煩是什麼？ 都怎樣決定要掛哪一科？ 會覺得有時去看醫生無法把病情交代清楚嗎？





AC Team

# Result

Do you need help ?



## 03

## Interview Result : Tension



- 像是有一次我就是**睇丸在痛**，那我不知道就說就是他這個東西，到底要不要馬上看醫生，因為如果他会好的話，有時候痠痛一下會好就好。
- 麻煩的地方，對我來說就是第一個可能會說，你不一定知道你要**掛骨科還是復健科**。
- 通常要**花一小時決定**掛哪一科哪一間醫院哪個醫生的時段。
- 醫院還是會給你一個初步的時間，跟你說你是幾號，然後大概幾點到就可以了。但是**有時候實在是...不可能那麼理想**。
- 提領檢查結果資料相對麻煩**，向大醫院申請X光片，就得先進行繳費，才能去提領X光片，怎麼不開放用健保卡在網路上自行提領。
- 有時去看醫生時，會**臨時忘記自己有那些症狀**，只能等醫生一個一個的問，而如果**醫生沒問到也就忘記了**。



# 03

## Interview Result : Contradiction



- 去給物理治療師復健，物理治療師自費又很貴，一個小時一千五百塊。
- 醫師說，難怪，有些就是骨科的醫師，不太喜歡復健科的醫師，因為他會就是可能說，讓患者做一些錯誤的姿勢，會導致那個腰，就是那個部位可能就變壞。
- 看完醫生才發現掛另一科更好，每次都造成我的困擾。
- 通常看病不外乎就是在診所和大醫院間做選擇，但是會選診所的人多半的是因為時間上無法配合醫院門診的時間，但是診所能做的事情和醫院能做的事情又不一樣，他們權限不太一樣，所以也不知道自己的病症該在哪個地方治療會得到比較完善的治療。

# 03

## Interview Result : Surprise



- 原來蛋蛋痛是非常可怕的事情！如果覺得痛，可以直接叫計程車去急診室，會變成第一順位優先！
- 原來我才發現，看病時真的會忘記我生了什麼病！

## SAY

- 診所看完之後是先幫我做一些緊急處理，讓我的牙齒可以長出來一點避免再發炎，但是醫生說，他還是建議是去大醫院拔。
- 我覺得你某些運動傷害只要得了之後。你以後就再也不可能恢復到像以前那樣子。
- 繳費及領藥的手續相對較麻煩
- 他一開始一點點痛，然後我就不以為意，然後就繼續打打打，然後最後就真的很痛

## DO

- 某某醫院，批踢踢，這樣子那這樣子的話。就說直接加那個醫院的關鍵字，或是醫師的關鍵字或診所的關鍵字。
- 有病就會馬上去看，反正健保那麼便宜
- 我還是一樣會問我媽
- 會先上網去搜尋，或是詢問在醫院工作的媽媽。
- 一開始我先去骨科，然後他照了那個X光.....後來我就去去那個國術館去國術館。

## THINK

- 我就覺得說，有時候這種病。別人的經驗是重要，就是不一定，就是說只能看骨科或者看西醫這樣。
- 我後來發現這個一定要休息，一直復健
- 有時候會覺得我第一次看診有點像是做實驗。
- 希望可以用手機進行線上繳費

## FEEL

- 教練就說這個是永遠都不會好的，就好害怕。
- 那時候就會有點擔心啊
- 每次都造成我的困擾
- 他有可能聽到就覺得不是他那一科內的事情
- 瞬間就有暢通的感覺



AC Team

# Analysis

How can we help them?



# 04

## Interview Analyze : Insight / Need

### Insight

病人的症狀可能很複雜，即使同樣是痛覺也有很多差異；醫師忙碌的時候，沒辦法詳細了解病人的症狀。

### Need

在有限的看診時間內，醫師能更完整的了解病人症狀

各種痛就好幾種，如果你是有點觸電的感覺，那可能是神經痛，麻煩了。然後症狀也都好幾個，那其實你去看病的時候，醫師不一定有時間，就我覺得我好像像我這邊看手腕的時候那時候一樣，就是我覺得醫師，應該沒有完全了解我到底的情形是什麼吧？那他就這樣子直接，因為我可以體諒，就是因為它的那個病人很多嗎？那你看健保的，就是那麼一點時間，所以就是說，可能沒辦法把自己的痠痛疼痛啊不舒服的情形，完全給醫師知道。

# 04

## Interview Analyze : Insight / Need

### Insight

患者很難完整描述自己的病症，也會有忘記的時候。

### Need

需要能夠更清楚識別病症的方法。

我常常去看醫生時，當我坐在醫生前面會臨時忘記自己有哪些症狀，得到等到醫生主動問我才會想起來，或是我也不太清楚有哪些症狀要說，如果遇到醫生不太問病情的，就時常沒抓住到我的病情，因此我覺得如果有個方法用類似的問答方式讓我回答紀錄，這將可以使醫生對症下藥，節省看診時間。

# 04

## Interview Analyze : Insight / Need

### Insight

人多的時候，一些繁瑣或不那麼必要的流程會造成院內混亂，且浪費時間。

到現在掛號，多半一些紙本流程，還是要請病人自己跑。比如提供單據以及領藥繳費的地方，有時也會相距有點遠，很容易造成同一個時段，人潮眾多。

如果都在同一個空間裡面，同時又有一些行動不方便的病友，那可能發生危險的機率比較高。

### Need

需要有個可以流暢看醫生SOP的幫手。



# Interview Analyze : POVs

Thanks:



潘小姐，一位最近剛拔完智齒的人。  
雖然她的母親在醫院工作，但仍然對  
看病這件事有許多疑惑及意見，聽她  
講述了如何從不拔智齒到最後去拔完  
智齒的心路歷程，並瞭解一些在看診  
時所發生的事情。

如何讓加速醫院一些基本流程  
如何減少排隊掛號等待的時間  
如何讓病人正確的選擇適合自己的醫生

# Interview Analyze : POVs

Thanks:



台師大的羽球甲組選手，作為選手他跟我們分享了很多運動傷害的經驗，各種大大小小的病症反應以及他的應對方式以及情緒，他發現醫師常常沒辦法好好幫他看他的症狀，同時在各種治療方式之間也會猶豫，當然，預算也是擔心的一環。

如何讓醫師在短時間內更了解病人的症狀  
如何讓讓病人能更快因應症狀選擇醫院  
如何讓病人尋找適合自己的物理治療師

# Interview Analyze : POVs

Thanks:



台科大設計系學生，因為最近手受傷所以時常跑醫院回診，以及因為冬季溫度不一時常過敏發作，而在他的就醫過程當中，他提到了X 光片申請和繳領藥手續繁瑣，而在還有再看醫生時，會臨時忘記自己的病情，以導致要多次看診。

如何申請X光片(或其他資料)速度更快  
如何減少繳費領藥的手續  
如何協助病患記記錄自己的病情

# CONCLUSION



# Conclusion

- 雖然有健保，**台灣醫療號稱世界最好**，但是也有許多問題，不管是民眾掛號或是看醫生的流程，其實也因為便宜造成了許多問題
- 大家對於小病的觀感是差很多的，**小病可能不需要看醫生但是也可能是很嚴重的病**
- 尋找一個適合的，符合自己想要看的**地方 / 地點 / 醫師 / 時段**，真的還是滿麻煩的！！



# Record:

逐字稿-20190303-2240

其實像我們這種運動量很大就是。  
常常、各種。  
各種的商品，大概都會有吧，那我自己的話，就是比較皮一點，那就是。  
剛，通常各種傷痛，我一開始都不會很在意。  
然後都是等到。  
等到變嚴重之後就會才會去看，這樣非常其實就是。  
得到一些教訓。  
比如說腳踝翻船的話。  
腳踝翻船類似，大概是我第一次最大的傷痛吧。  
有時候會想說，會不會以後都不再說不會好人就

00:00 18:31

播放

繼續錄音

逐字稿-20190304-0037

一定會啊。  
就是啊。  
到現在過號，多半還是都是一些基本流程，就是還是要說請病人自己跑，或者是他可能提供單據的地方，以及坐領腰繳費，地方，就是相距有點遠  
很容易造成。  
就是同一個時段，人潮眾多。  
但。  
那如果就是在同一個空間裡面，又有一些行動不方便的病友，那可能就會造成一些危險。  
就是看發生危險的機率比較高。  
那你在看診收了，你覺得醫師人很完全的了解狀況嗎？  
如果是第一次過的話。  
他可能沒有

00:00 13:00

播放

繼續錄音

逐字稿-20190303-2217

peter。  
應該有。  
那黑人問號。  
這樣那些還沒路線。  
是個錄影而已。  
所以。  
on了解對。  
真好玩。  
東西。  
這東西就是你可以一直講話。  
首先我回家。  
非常肯定。  
你忘了問老爹就是說你最近看病，沒什麼不方便的地方。  
你覺得看病。

00:00 11:28

播放

繼續錄音

**T**HANK **Y**OU!

Hope you like this template :)