

每天有這麼多來醫院的民眾，不管是自己來或是陪家人來，都是因為身體不舒服或有需要而來就醫，而就醫的過程都有一定的程序，相信有不少民眾並不完整的知道，在身體不舒服又不清楚流程的狀況下，可能會弄得霧煞煞又灰頭土臉。

下面以署立雙和醫院民眾領藥時最常詢問的問題做為參考(以雙和醫院流程為例)：

Q：哪張是領藥單(處方箋)?

A：領藥已是最後一關。看完診批完價後，手中會有很多單子：收據、診斷證明、自費同意書、注射單、領藥單、慢性連續處方箋…等等，雖不一定每個人都會有這麼多張單子，但常常有民眾拿著收據來領藥，這是領不到藥的喔！每張單子的最上方都有註明，請仔細閱讀，方便藥師也加快領藥速度哦！

Q：領藥號在哪？

A：批完價之後批價人員都會蓋上批價章以及將領藥號碼手寫在領藥單上，因此，批完價除了把錢包收好之外，也要確認健保卡及領藥單上的資訊喔！

Q：我的藥在哪領？

A：雙和醫院門診領藥櫃檯分為：單號、雙號、慢性處方、出院領藥。單號為尾數1.3.5.7.9的數字；雙號為尾數0.2.4.6.8的數字，而慢性處方的第一個數字為9，出院領藥的第一個數字為6，清楚領藥單上的數字到相對應的櫃檯領藥才不會走錯哦！

Q：領藥要抽號碼牌嗎？

A：在掛號/批價櫃檯需抽取號碼牌是因為先到者有優先處理權，所以抽號碼牌方便管理順序，但是在藥局則不需要，為什麼呢？藥局調劑藥品是以領藥號依序調劑及審核處方，如果領藥號在後面還未調劑完成，但是已經先批完價來藥局，也是領不到藥品的，所以領藥只需要看領藥號，不需抽取號碼牌。

Q：為何燈號跳過我的號碼？

A：調劑完成的藥品一次會有一批送到發藥藥師手中，且每個人看診批價的時間都不相同，不一定每一位病人都已在候藥區等候，若是藥師一個一個的按號碼，將可能耗費太多等候病人時間，因此發藥藥師會一次按一個區間的號碼，領藥號在這號碼之前且已到達候藥區的病人便可以領藥了。

Q：過號怎麼辦？

A：前面提到，藥師會按一個區間的號碼，已經在領藥區間內的號碼，就是看排隊的先後順序領藥了，所以“過號”表示藥品已經在發藥櫃台等著被領走了，民眾只要到相對應的櫃檯領藥即可哦！

Q：有領藥單為何還要問名字？

A：為了確保民眾用藥安全，發藥時要雙重確認身分，除了確認健保卡上的姓名及生日及領藥單之外，還需要詢問病人姓名，因為曾經發生過拿到同名字卻是不同人的領藥單，或是藥品相同但人卻不一樣，甚至在診間看完診拿到別人的健保卡的情況，所以每個人都需完整確實的確認身分才有保障！領藥時主動出示健保卡及領藥單，仔細聽藥師說的話，才能確保用藥的安全哦！

Q：慢性處方箋怎麼領？

A：第一次看門診時若有開立慢性連續處方箋，在單雙號領藥時(有慢性連續處方箋但第一次領藥的領藥號是單或雙號)要將慢性處方箋一同交給藥師蓋章，之後的第二次及第三次領藥，無論預約與否，先在批價櫃檯過卡(除非有自費藥品，否則不用另外付費)，批價小姐寫上領藥號後至慢性處方箋領藥櫃檯依號碼領藥。

Q：批價小姐怎麼不在呢？

A：雙和醫院提供藥來速服務，開闢領藥車道，方便開車前來領慢性病連續處方箋的民眾，但藥來速是有服務時間的，若是在非服務時間到車道要領藥，因為在非服務時間，批價小姐已休息，就只能請走進醫院大廳到批價櫃檯抽取號碼牌批價過卡，再到慢性處方箋櫃檯領藥。

Q：我昨天的藥沒領還可以領嗎？

A：門診處方箋自開立起三天有效，若遇星期天則跳過不算，例如：15號開立的處方箋，16.17號帶著健保卡及處方箋到藥局都可以領藥，但18號就不能領囉！慢性病連續處方箋確定領藥日期之後可以保留七天，若遇星期天則跳過不算，例如：預約20號領藥，在27號前一樣可以帶著慢性病連續處方箋及健保卡至藥局領藥。

除了以上領藥流程相關之問題，民眾也常常會問以下問題：

Q：有沒有袋子？

A：雙和醫院為響應環保及避免資源浪費，並無提供塑膠袋。建議帶小朋友看病時，因藥品多是糖漿，體積較大，或長期領藥知道需領多種藥品的民眾，來看病領藥時就自備環保袋，愛護地球，保護下一代！

Q：藥怎麼還沒好？

A：藥師不只調劑藥品，還需要再三核對藥品及處方的正確性，處方箋藥品的多寡所需花費的時間也不同，若處方有疑問還需要聯絡醫師或查詢相關資料，因此為了民眾用藥的正確性及安全性，請耐心等待。若是為了自己的方便，一味催促藥師，反而是犧牲了自己的用藥安全！

Q：藥品回收箱在哪裡？

A：將藥物回收至醫療院所的觀念很好，回收箱設置在候藥區。為了增加民眾處理家中廢藥的方便性，已有教大家在家自行處理廢棄藥品的的方法，請參考之前的衛教文章<不需要的藥品，你都怎麼處理？>。

Q：有甚麼藥上次用了很有用耶，我要買那個藥

A：醫院藥局只依據本院醫師開立的處方箋交付藥品，是不能自行販賣藥品的。而且醫院醫師所開立的藥品多是處方藥，需有醫師評估後才能使用，民眾是不可以自行購買的。

Q：有小朋友餵藥的滴管嗎？有切藥器嗎？為什麼不幫我磨粉？

A：本院有提供夾鏈袋、小量杯、分包紙等常用的服藥工具，其他例如切藥器、餵藥器等，則需要至外面藥局購買。本院為了確保用藥的品質與安全，不提供磨粉服務，因為預先磨成藥粉，可能容易造成藥品變質，又醫院皆使用同一套工具替病人磨粉，可能造成不同病人間藥品互相污染及藥品交互作用的狀況，所以為了確保自身用藥的安全，建議每次在服藥前自行磨粉喔！

Q：藥師把藥給我之後就可以離開了嗎？

A：當藥師交付藥品後，民眾可在櫃台先確認好藥品項目及數量是否正確，是否都了解藥品的使用方式，避免日後有疑問或需再跑一趟醫院的麻煩，當確認都沒問題了即可離開醫院。

簡單來說，帶著健保卡及領藥單（處方箋）到相對應的發藥櫃檯，並且專心聽藥師說明，才能順利又正確的領到藥品哦！藥師秉持著專業來照顧民眾的用藥安全，更重要的是每個人都要有正確的用藥觀念，才能正確又安全的使用藥品，讓藥品發揮最好的效果，並避免藥物濫用等情形。正確用藥，我最重要！

健康文章內文主要提供民眾降低對疾病因不了解產生之不安和恐懼，但不可取代實際的醫療行為，所以身體如有不適請您前往醫院就醫治療。