

## 嚴敏心耳鼻喉科（附設家醫科）

# 嚴敏心 為社區民衆解決醫療上的大小事

文、攝影／洪詩茵 部分圖片提供／嚴敏心

臉書社團信義區三兩事備受推崇的耳鼻喉科「嚴敏心耳鼻喉科」，成立於 COVID-19 疫情全面爆發的 2020 年，卻在最壞的時機裡，憑著為社區民衆服務的醫者仁心，在新冠疫情最嚴重的時期，成為台北市信義區的防疫核心醫院，協助 COVID-19 藥物的物資管理，也因此社區打開知名度，進而建立信任基礎，慢慢地在社區民衆交相稱許的口耳相傳下，成為在地民衆最信任的社區診所，每天排隊看診的人數媲美大型醫療院所。秉持服務更多患者的願心，嚴敏心院長期許未來能有更多專科醫師加入，就像聯合門診的服務模式，走向多元化的醫療服務，為在地民衆解決醫療上的大小事，成為社區民衆最信任的家庭醫師。

### 多元化 耳鼻喉科 PLUS 家醫科

「創業」從來不是嚴敏心院長預想中的人生選項，尤其早年兩個孩子還小，需要同時兼顧事業與家庭的時候。這幾年，兩個孩子大了，加上看診的時候，有時會有一種力不從心的情況，她說明：「耳鼻喉科在接觸病人時比較無法提供全面性的服務，有時候明明知道患者的病症是什麼，也知道應該怎麼治療，但因為診所是耳鼻喉科，而該病症屬於家醫科（內科）範疇，就沒有辦法提供患者協助，舉例來說，面對暈眩症患者，明明知道需要做檢查，卻無法提供協助，只能將患者轉出，這一點讓我非常介懷。」同時，新冠疫情初起的時候，耳鼻喉科的冷清情況，也讓她意識到單純耳鼻喉專科診所，已不符合社區醫療的趨勢。

因緣際會下，恰好遇見適合開立診所的地點，



嚴敏心醫師致力提供社區民衆多元化醫療服務。

又在自己一直以來的服務區域，為了貫徹自己的醫療理念，嚴院長順勢而為，成立附設家醫科的耳鼻喉科診所。同時，更加入「家庭醫師整合性照護計畫」，成為南京社區醫療群醫療團隊的合作診所，提供患者更完整的醫療照護服務，她說：「這樣對民衆比較有幫助！」而加入家庭醫師整合性照護計畫會員的民衆，將享有 24 小時的醫療諮詢服務，需要轉介時，醫師也能快速轉介至適合的醫師與醫院，協助民衆看對科、找對醫師！



診所空間小巧而明亮。



專業的診療儀器。

## 兒時過敏經歷 立志成為好醫師

「想要成為一位好醫師，必須要先當過病人！」嚴院長透露，自己小時候就是耳鼻喉科的常客，深深了解長年鼻塞、不能呼吸的痛苦，「小時候看病，常常看個三天就不看，又常常一下中醫、一下耳鼻喉科的變換，沒有根治，這樣反覆看診反而容易讓

疾病一直復發，久而久之就會演變成慢性疾病。有一次看診，因為感冒頭痛欲裂，結果醫師簡單檢查一下鼻子，就叫我去蒸鼻子，其實當時我真的非常不舒服，這次的看診經驗，讓我發誓，以後絕對不當這樣的醫師！」



COVID-19 疫情期間為信義區防疫核心醫院，接受表揚。

從開始當醫生的第一天，每一天出門看診前，嚴院長都會對自己說：「要珍惜每一位服務的病人，做好自己身為醫師該做的事。」也因為這樣的理念堅持，在 COVID-19 疫情肆虐期間，嚴院長總是願意第一個站出來承擔，舉例而言，當需要快篩團隊的時候，「既然我們是耳鼻喉科，就應該去幫忙！」因為她認為這是身為醫師該做的事，也因為這樣的義無反顧，讓嚴敏心耳鼻喉科被看見，進一步被選為防疫的核心診所，負責 COVID-19 藥物的管理與分發，許多附近的民眾都會來診所領藥，許多以前服務過的老病人也是因為這樣才知道她自行開業，間接化危機為轉機，建立診所的知名度與信任度。

嚴院長透露，診所剛開始成立那兩年，也就是疫情最嚴重的兩年，大家都不太敢看耳鼻喉科，還有些患者不敢去大醫院看診，就是因為診所所有附設家醫科，所以才能撐過最艱困的那兩年，也驗證了她當初的決定是正確的！



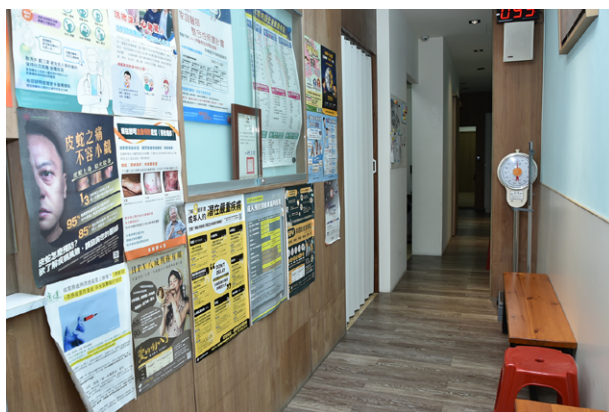
## 基層醫療背後的心理支持

挾著在地 20 多年的服務背景，以及大型醫療院所的看診經驗，嚴院長看診的思考邏輯類似大型醫療院所，會花心思找出患者疾病的根源，重視局部治療的效果，用心緩解患者的不適症狀，也因此在此社區累積了絕佳的聲譽，五成以上的患者都是老病人。

她也分享，第一線的基層醫療有時候提供的不僅僅是醫療服務，更重要的是背後的關懷與心理支持，以長新冠的現象來談，臨床上的確碰到許多病人都覺得自己的症狀是新冠後遺症，包括持續咳嗽、聞不到味道、心悸、疲倦等等症狀，但她會深入去發掘是否真的是新冠後遺症，有些人是因為痊癒後沒有好好休養，有些人卻是因為焦慮而引起。例如有一位女性患者，非常漂亮，新冠肺炎痊癒之後，有心悸問題，整整暴瘦了 20 多公斤，還因此辭去工作，但檢查過後卻沒有發現任何問題，證實是心理因素，於是她花費許多時間與這位患者聊天，勸對方要走出去，多參加社團。

而讓嚴院長印象最深刻的一個案例，甚至無關疾病，她提到：「曾經有一位患者來看診，看診完發現根本沒病，但患者卻對我說『想自殺』。當時我立刻中止門診，關起門來和這位患者深聊，這才知道，患者的哥哥在虎山自殺，是患者負責收屍的，這個經歷讓患者走不出來，我幫患者聯絡團體提供協助，後來患者也有去看精神科醫師。在基層待久了，有時候看的不是病，病人需要的是背後的關懷與協助，這也是基層診所與大醫院最不一樣的地方！」

中央健康保險局一直致力推動轉診計畫，希望能比照國外家庭醫師的模式，建構台灣的基層醫療服務，嚴院長始終致力配合，診所成立之初就加入「家



候診區貼滿衛教海報與文章。



嚴敏心耳鼻喉科位於信義區松山路。

庭醫師整合性照護計畫」，她表示：「我希望我們診所能夠成為社區民衆的家庭醫師，透過成人健康檢查、疫苗注射等相關的衛生保健服務，協助民衆追蹤自身健康情況；同時也希望未來能有更多專科醫師加入，提供更完整、多元化的醫療服務，就像聯合門診的模式，快速協助患者解決醫療上的問題，讓患者不用為了疾病奔波。而且，新醫師的加入，也能帶入新觀念與新技術，有助診所與時俱進，大家互相切磋、學習進步，提供患者更好、更先進、更完整的醫療服務。」



**嚴敏心 醫師**

現任：嚴敏心耳鼻喉專科（附設家醫科）院長

學經歷：

- 國立陽明大學醫學士
- 國泰醫學中心耳鼻喉科主治醫師
- 公保耳鼻喉科主治醫師
- 前陳威璋耳鼻喉科診所副院長