

● 作者/Jennifer Benitz ● 譯者/李育慈 ● 審者/馬浩翔

不缺席的醫療工具： 遠距醫療

Here to Stay:
COVID Response Reveals
Telehealth Benefits

取材/2021年8月美國陸軍月刊(*Army*, August/2021)

為因應新冠肺炎大流行，無論是醫療服務乃至非醫療諮詢，採取遠距醫療均已成為新常態，並具有諸多益處，本文藉由美陸軍於此次疫情推行遠距醫療的經驗，闡明其優點並展望其未來發展。



由於自2020年春季起，新冠肺炎確診人數增加，醫療院所資源短缺，美陸軍醫療單位轉而訴諸科技，以提供官兵及其家屬安全的照護。

隨著約診從實體設施改為線上，醫師開始透過電話或視訊看診，而非與病人面對面接觸。

從醫療服務乃至非醫療諮詢，遠距醫療已成為新常態，無論病人身處何方皆不受限制。如今疫情衝擊美國已逾一年，遠距醫療廣受採用。

美陸軍軍醫署(Office of the Surgeon General)行為健康處處長暨陸軍軍醫署長精神科顧問普雷斯頓(Sam Preston)中校表示，這是疫情帶來的正面影響之一，亦即「虛擬服務不再神秘」及強化「目前已知的安全性」。

普雷斯頓說道，「我們獲得之益處大於恢復過去落伍的健康服務，必須積極推動之。」

「更友善的工具」

美陸軍軍醫署虛擬健康主任麥菲(Francis McVeigh)指出，由於這場疫情，美陸軍的遠距醫



美陸軍藉遠端醫療，克服新冠肺炎疫情期間病患就診室礙，以擴充醫療能量。(Source: US Army/ Gigail Cureton)

療做法「絕對已有改變」。

麥菲表示，「從新冠肺炎大流行前乃至流行高峰」，值此面對面門診關閉之際，美陸軍遠距醫療有「顯著增加」，病人滿意度也高。

麥菲說道，2020年1月，在美陸軍所有醫療預約門診中，僅約15%為虛擬門診。直到4月，該比例揚升至五成。6月時，仍有約三成醫療預約門診維持虛擬。

麥菲表示「這已受廣泛採用」，並宣稱遠距醫療乃「更友善的工具」。

他說道，「此比例將高於新冠

肺炎大流行之前，我認為病患與醫療提供者都將要求此遠距醫療。」

普雷斯頓表示，轉向虛擬模式亦使陸軍得以觸及疫情爆發前服務不足的領域，尤其是心理健康服務方面。

普雷斯頓說道，「若我們能確實駕馭新冠肺炎的能量，以及麥菲所遇見並實行之進展，並持續向前推動，特別針對那些服務不足的領域，則未來不可限量。」

他指出，儘管麥菲並未預期使用虛擬診療的情況會再次達到顛峰，但隨著美陸軍持續推

出「對病患與醫事人員更為友善」的創新計畫，則極可能繼續保留虛擬選項。

麥菲說道，「這兩者不能相互取代，但我們希望著眼在對官兵及家屬最好的方式。」

麥菲指出，透過虛擬健康服務，醫療提供者得以在新冠肺炎病患出院後遠端遙控之，這使醫生能「辨識若干問題並進行治療」，同時讓病患無須回院就醫。

麥菲表示，在未設置重症加護醫護人員的設施內，美陸軍亦擴充重症加護虛擬服務，並實施視訊諮詢計畫，以訓練軍醫使用虛擬健康服務。

諮詢計畫的轉變

美國國防部發言人勞倫絲(Lisa Lawrence)指出，軍隊一站式服務(Military OneSource)項下的軍人家庭生活諮詢計畫(Military Family Life Counsel-

ing Program)在疫情爆發之初轉變為遠距醫療後，便加開非醫療虛擬諮詢場次。

勞倫絲在寫給美國陸軍月刊的電郵中提到，「國防部承諾無論以當面或虛擬方式，提供軍人及其家屬及其遺族一切所需之服務。」

勞倫絲說道，「我們很高興有許多支援計畫已透過虛擬形式提供，尚未轉型者亦迅速調整為虛擬形式。預期這能持續符合需求。」

勞倫絲補充道，諮詢顧問目前雖已恢復為面對面諮詢，家屬仍能選擇虛擬方式，諮詢有關壓力管理、工作問題、遷居準備、關係建立或其他軍人生活會面對的挑戰。

麥菲說道，美陸軍希望讓病患與醫護人員「有機會取得其選擇的醫療照護管道，無論是虛擬或面對面。我們承諾將官兵、家屬及受益人擺在第一位。」

不間斷的照護

從遠距醫療到虛擬公眾集會，美陸軍迅速調整因應新冠肺炎的環境，以確保官兵及家



2020年4月，時任駐德國霍恩菲爾斯(Hohenfels)美陸軍健康診所(U.S. Army Health Clinic)指揮官普雷斯頓中校(左側)視察德國卡森砲兵連(Artillery Kaserne)使用機動通風器。(Source: US Army/ Patrik Orcutt)

屬能維持聯繫並獲得照護。

普雷斯頓說道，疫情期間，美陸軍「顯然」必須在通訊聯繫上有所創新。

他指出，從駐地網站到社群媒體，美陸軍「必須警覺並善用每一個機會」，傳達有關可獲得的心理健康資源資訊，尤其是針對「年輕官兵及年輕家屬」。

普雷斯頓表示，美陸軍亦刻正與派駐在各單位的軍中牧師和軍人家庭生活顧問等專家合作，針對日常挑戰，提供非醫療諮商與建議。

普雷斯頓說道，「我們正在心理健康系統中建置行為健康組織，俾使人們在出現嚴重心理健康問題前，可以取得這些資源」。

他表示，其目標是提供不似實體診所遭污名化的資源，並在美陸軍內「擴大不間斷照護」。

普雷斯頓指出，對於像美陸軍這般由「彼此高度社交連結」的人們組成的軍隊，疫情已顯露疏離帶來的相關壓力。

普雷斯頓說道，「疫情讓我們處於極度不自然的疏離狀態，不僅是與社群疏離，亦與家人



2019年10月，美陸軍虛擬健康主任麥菲(左)及時任駐歐醫療中心(Medical Center Europe)虛擬健康醫療主任康非德(Robert Cornfeld)中校在吉布地萊蒙尼爾營(Camp Lemonnier)討論如何運用虛擬健康。(Source: USN/ Orlando Quintero)

疏離」，並強調美陸軍官兵對外聯繫與感知「其他人的存在」的重要性。

溝通是關鍵

根據近期美陸軍調查報告顯示，隨著疫情持續延燒，官兵在面臨訓練與期程變更，致使新政策規定、禁行令與隔離指示、領導統御與有效溝通等，均不可或缺。

2020年春，美陸軍行為健

康顧問小組(Behavioral Health Advisory Team)在沃爾特·里德陸軍研究所(Walter Reed Army Institute of Research)與美陸軍公共衛生中心(U.S. Army Public Health Center)合作下，調查兩萬名官兵對美陸軍因應新冠肺炎的看法。

普雷斯頓表示，該小組得到的結果是有效溝通「戰備意涵」。

普雷斯頓說道，「疫情確實

顯示當疏離成為一種壓力源時所造成的影響，以及即便無法與他人共處一室，社交互動依然重要。」

根據該份問卷調查，官兵希望獲得有關新冠肺炎之正確即時資訊與確保安全指引，以及處理與因應疫情壓力之建議。

調查發現，若指揮官在疫情期間充分聯繫往來，則麾下官兵較不致經歷焦慮或孤獨，且更能遵守避免使新冠肺炎擴散的好習慣。

該調查亦指出，官兵反應，疫情期間擁有一位充分聯繫往來的上級，可降低發生行為健康議題的可能性，諸如焦慮、抑鬱、酗酒、失眠或孤獨等。

調查指出，這些官兵亦較可能「經常」或「總是」遵守新冠肺炎預防措施，如戴口罩、勤洗手、自我症狀監測等。



美陸軍面臨新冠肺炎疫情挑戰，良好的領導與溝通愈形重要。(Source: US Army Reserve/ Anthony L. Taylor)

迅速因應者

普雷斯頓表示，當可能影響戰備的議題出現時，轄下單位內部聯繫良好的指揮官「因應上快得多」。

普雷斯頓表示，「新冠肺炎確實再次印證我們早已熟知的事實——能有效溝通的指揮官可減輕麾下部隊內部壓力。」

美陸軍指出，官兵回報對疫情的類似憂慮包括所愛之人染疫、機會受限、單位或任務戰備，以及規則或規定變更等。

美陸軍表示，此報告亦顯示行為健康等症狀。儘管行為健康顧問小組發現，官兵出現抑鬱或焦慮以及自殘等念頭，其比例與大流行前相符，但「幾乎每五位官兵中就有一位應進一步診斷」可能有行為健康問題。

美陸軍指出，該小組發現，程度最嚴重的官兵「被診斷出抑鬱或焦慮的可能性高達四倍」。

展望未來

麥菲說道，「陸軍矢志將官兵與家屬置於首位。因此，我們必須賦予其照護管道。」

麥菲指出，藉由提供虛擬服務給在家裡、戰場上或駐地的官兵及其家屬，美陸軍提高了照護觸及率，而這只是第一步。

普雷斯頓說道，「整個社群必須改變看待提供健康服務方式，而虛擬健康必須置於首位。」

版權聲明

Copyright by the Association of the U.S. Army, all rights reserved. Not to be reproduced without permission of AUSA.