智慧醫療升級

基層診所形象網站與線上掛號叫號系統

整合品牌形象、現場分流與數位關懷的完整解決方案 ｜ 數位轉型企劃



前言

隨著行動醫療與健康意識提升，基層診所（如內科、兒科、耳鼻喉科、中醫及醫美專科）面臨兩大核心挑戰：



挑戰一：
現場候診時間過長

挑戰二：缺乏系統化
線上品牌與衛教溝通

目的

建置套裝「專業形象網站」並整合「官方帳號線上掛號與實時叫號查詢系統」，透過軟硬體與數位行銷的縱深結合



1. 提升診所服務品質



2. 降低現場櫃檯衛教負擔



3. 創造高黏著度的社區醫患關係

現行診所營運痛點



- **候診擁擠與人力耗損：**
  傳統電話掛號或現場排隊佔用大量櫃檯人力，易引發現場擁擠與秩序混亂。



- **看診進度不透明：**
  病患難以掌握看診進度，於候診區久候易產生焦慮與不滿，甚至引發負面評價。



- **數位形象薄弱：**
  僅依賴口耳相傳或 Google 地圖地標，缺乏專業形象官網展現醫師團隊資歷與衛教權威感。



- **病患關係管理缺口：**
  缺乏常態性的衛教宣導與複診提醒機制，無法維持良好的社區病患黏著度。

數位轉型預期效益

衡量指標 (KPI)	轉型前現況	轉型後預期效益 (3-6 個月)
現場櫃檯通話量	每日平均 80-120 通掛號查詢電話	降低 50% - 60% 電話詢問負擔
病患現場平均候診時間	45 - 90 分鐘 (現場空等)	縮短至 15 - 20 分鐘 (精準到診)
LINE 官方帳號好友數	零或無系統化經營	首季突破 1,500 - 3,000 人
門診預約掛號率	100% 現場/電話	線上預約佔比提升至 40% 以上
Google 商家評分	3.8 - 4.2 星 (常因排隊久扣分)	穩定提升至 4.6 星以上

響應式診所形象網站

醫院所介紹與醫師團隊

關於我們、專業背景

門診時間與看診班表

即時更新、線上預約

交通指南與地理位置

地圖導航、交通工具

專題衛教專區

衛教文章、健康資訊



Modern Web Design

整合式線上掛號與叫號系統

快速預約掛號

線上選診、即時確認

實時叫號進度查詢

遠端追蹤、減少現場久候

現場取號與分流

智慧分流、減少群聚

看診提醒與通知

自動簡訊、不漏掉診號



Modern Web Design

現場與線下引流

候診區引流視覺

- 於診所櫃檯、等候區桌卡、門口海報印製「輕鬆掌握叫號進度」專屬 QR Code



櫃檯人員口頭推廣

- 衛教人員與掛號櫃檯於衛教時主動引導



線上數位行銷

Google 在地商家 SEO

- 經營 Google Business Profile，於商家頁面直接嵌入「線上預約」連結，獲取在地搜尋流量。



社區型區域廣告

- 鎖定診所周邊 3-5 公里社群 (Facebook / Instagram / LINE 社群)，進行健康講座與開門診資訊投放。



醫療 CRM 分眾再行銷

- 定期針對慢病複診、季節性流感疫苗接種發送群發關懷訊息，提升長期病患回診率。



專案執行時程與里程碑

第一階段：需求與規劃

第 1-2 週



- 網站架構確認
- 視覺風格設計
- 系統 API 串接規格對接

- 企劃團隊 / 診所院長

第二階段：開發與測試

第 3-6 週



- 形象網站建置
- 門診預約與叫號模組開發
- 內部壓力測試

- 技術團隊 / 系統工程師

第三階段：現場導入與培訓

第 7 週



- 診所硬體 (叫號顯示器) 安裝
- 櫃檯人員操作培訓
- 文宣物進場

- 專案經理 / 診所櫃檯

第四階段：正式上線與推廣

第 8 週起



- 系統正式上線
- 導流活動啟動
- 每月數據檢討與 SEO 優化

- 行銷團隊 / 全體人員

實現診所智慧化運營里程碑

預算規劃與投資報酬評估

項目說明	預估費用 (NTD)	備註 / 說明
形象網站建置 (含 RWD、SEO 優化)	$60,000 - $100,000	一次性費用，含域名與首年主機費
線上掛號叫號系統開發 / 串接	$50,000 - $80,000	一次性模組建置費
系統維護與官方帳號訊息費	$3,000 - $6,000 / 月	按月支付 (含軟體更新與伺服器)
現場文宣設計與行銷廣告啟動預算	$15,000 - $30,000	含桌卡、海報印刷與在地社群廣告
總計 (首年預估投資)	**約 $15,000 - $230,000**	視具體客製化需求調整

效益投資報酬（ROI）

項目說明	備註 / 說明
以平均每位病患看診效益與人工成本計算，節省的櫃檯接聽電話時間相當於每月省下約 0.5 名人力成本（約 $20,000/月），加上減少病患因等候流失的機會，預估 8 至 12 個月內即可完全回收初期建置成本。	 0.5 人  $20,000/月  

結論與建議





基層診所導入「形象網站＋線上掛號叫號系統」
不僅是單純的工具升級，更是提升醫療服務品質
與建立良好社區醫患關係的核心策略。



看診進度透明化

- 減少病患候診焦慮
- 提升診所運作效率



線上衛教品牌化

- 建立專業醫療形象
- 增強醫患信任感



透過將「看診進度透明化」與「線上衛教品牌化」，診所能在競爭激烈
的醫療環境中建立優質口碑，打造高度信賴的智慧醫療服務體驗