

健康諮詢網 - 中文醫學資訊在網際網路上實際運用的經驗

薛宏昇^a, 張正隆^b, 張寶鈴^c, 王順水^d, 林安邦^e, 吳昭新^f, 蕭廣仁^g^a長庚醫院針灸科, ^b省立基隆醫院老年科, ^c新店耕莘醫院婦產科, ^d基隆王順水小兒科診所, ^e中國醫藥學院, ^f台北醫學院, ^g陽明大學遺傳研究所

在 1995 WWW 剛興起時, 一般大眾所需要的網際網路"中文"醫學資訊, 不論在 Gopher, WWW, BBS 或能提供互動討論功能的醫學新聞討論群, 都不容易找到。在國內, 有幾個中文健康討論群與相關 BBS 版面, 參與的人不少, 但是能在上面提供正確回答與討論的人, 卻屈指可數。且各新聞伺服器或 BBS 空間有限, 新聞討論群的文章, 通常在短時間內即被各新聞伺服器清除。但是相關的健康醫學問題, 卻是一再的被新進使用者所提出, 卻不見得能獲得解答, 這使得後來進入新聞討論群的使用者不易獲得相關資訊。當時我們認為若能透過互動性但操作簡易的 WWW, 兼顧 Gopher, BBS 靜態資訊展示, WWW 資料庫蒐尋, 保存, 及新聞討論群的雙向互動討論功能, 並兼顧個人隱私的話, 會是比较理想的方式。故嘗試利用健康諮詢 WWW, 服務使用中文的一般民眾, 期望在網際網路上, 中文的醫學資訊能有實際的運用。

[健康諮詢網] (<http://health.seed.net.tw/>), 係針對一般民眾, 由志願免費服務的醫事人員, 透過網際網路的 WWW, 提供中文化醫療與健康資訊(包括內, 外, 婦, 兒, 肝膽, 老年, 中醫, 牙, 等各種科別)。使用者除了依畫面指引, 或輸入關鍵字, 透過全文蒐索引擎找尋已有的中文健康資訊外, 還能在開放互動界面的問題諮詢區, 不具名提出問題, 再由醫事人員提供中文的原則性建議及一般性相關醫學資訊, 並將新增資訊納入全文檢索範圍內, 讓後來的使用者能獲得日漸累積的中文醫學資訊。

[健康諮詢網]在 12/1995 成立後, 除了在新聞討論群中公告一次, 及後來幾則報紙, 雜誌所做介紹外, 未再做任何推廣。自 01/25/1996 起, 至 11/1997, 首頁已有

約 22 萬次 hits, 並在問題諮詢區產生約 14,000 個問題與解答, 在留言版共出現約近千個感謝文字記錄。依據 1997 年 10/26 至 11/06, 12 天的統計, 訪客來自 33 個國家, 首頁約有 8,000 次 hits, 主要的幾個版面 hits 與首頁 hits 的比例約為: 問題諮詢區 50%, 常見問答集 40%, 關鍵字查詢 20%, 健康檢查解說 15%, 從症狀到診斷 15%, 線上電子書[肝臟病] 10%, 線上電子書[藥品手冊] 8%, 訪客簽名簿 5%, 看病小常識 5%。在問題諮詢區每天約有 10-20 個各科問題被提出。

[健康諮詢網], 是在網際網路上第一個出現, 嘗試經由熱心的醫事人員透過互動的 WWW 介面, 提供世界各地使用中文的一般民眾, 正確的中文健康醫學資訊, 以及幫使用者解答問題, 提供中文健康諮詢服務的 WWW。讓使用者, 只要是與身體健康有關的問題, 舉凡"健康"及"衛生保健"等相關資訊, 都可在此獲得相關的中文醫學資訊與指引。但受限於使用者的知識水準, 主觀文字表達能力, 及醫事人員無法直接觀察, 接觸病患獲取全面性基本資料的情況下, 透過網際網路提供中文諮詢的方式, 醫事人員僅能提供中文的原則性建議, 並無法取代現行醫師與病人面對面接觸, 直接治療與諮詢的模式。尤其是急症患者更不該耽誤時間於此。但從留言版出現的眾多感謝文字記錄來看, 對於一般民眾而言, 當他(她)們有身體健康方面的問題, 卻一直找不到相關醫療人員可問, 或者已經看了醫生, 卻還有些問題, 不知道該如何開口時, 仍然能從[健康諮詢網], 獲得莫大的幫助。

致謝: 感謝 SEEDnet, 國家衛生研究院, 及預防醫學基金會贊助本項工作