

奇美醫院導入 AI 即時雙向多語翻譯系統

以智慧科技提升溝通品質，打造更友善的就醫服務環境

永康院區 醫療事務室 組長 章錦嫻

為持續優化病人就醫體驗，並回應多元族群之溝通需求，奇美醫院導入「臺灣智慧系統整合製造平台」所提供的 AI 共通解決方案，並結合啟耀光電合作開發之「AI 即時雙向多語翻譯系統 (Anytime Talk Translator)」，協助櫃臺第一線人員與不同語言背景之民眾進行雙向即時溝通，進一步提升整體服務品質與就醫便利性。

本系統可支援中文、英文、日文、韓文、越南文、泰文及印尼文等 7 種語言。病人於就醫過程中，只需使用自身熟悉之母語，即可與櫃臺服務人員進行即時雙向對話，有效降低語言隔閡所帶來之溝通障礙。對於外籍病人、新住民、外籍照護者及其他多語使用者而言，能讓掛號、報到、諮詢及就醫引導等流程更加順暢，也使第一線服務人員在應對多元需求時更具效率與信心。

除語音轉文字即時翻譯外，系統亦提供打字輸入與語音播放功能，可依不同使用情境彈性運用，除有助於一般多語溝通外，也可輔助聽障、視障或語言表達不便之族群進行互動，拓展智慧服務在無障礙照護上的應用價值。透過多元輸入方式與即時翻譯功能，讓醫療服務不僅更加智慧，也更貼近病人需求。

奇美醫院持續以人為本，將智慧科技導入實際服務場域，讓科技不只是工具，更成為提升服務品質、促進醫病理解與實踐醫療友善的重要助力。此次 AI 即時雙向多語翻譯系統之導入，即是智慧服務落地應用的具體展現，也彰顯本院朝向友善醫輔、無障礙溝通與智慧醫療環境持續精進的努力。

未來，奇美醫院將持續結合數位科技與服務流程創新，拓展更多智慧應用場景，打造更便利、更安心、更具包容性的就醫體驗，落實智慧醫療與人本服務並進的願景。



與合作夥伴合影



人員介紹翻譯機功能



示範使用雙向翻譯機



示範使用雙向翻譯機