

可分类急诊情况 助病患预约复诊时间 本地医院明年或试用聊天机器人

卫生部长颜金勇宣布，综合保健信息系统公司和其他伙伴将联合发展“医疗机器人中介软件框架”，制定医疗机器人的运作标准，以加速业界采用包括物联网设备等这类新科技，让国人更便利地可获得护理。

各大公共医院明年起有望利用聊天机器人，预先为急症病患分类，更快地让病况危急者优先看诊，也可用来协助病患预约复诊时间等。

有意使用聊天机器人（chatbot）科技来提供服务的医院，可以直接洽询一些获政府认证的私人企业，一同试验和推出

类似服务。

负责审核并发出官方认证的是卫生部控股属下的综合保健信息系统公司（简称IHIS）。多家企业日前已提呈计划书，IHIS最快会在今年底确定哪些企业的科技平台获认证，供公共医疗护理机构选用。全球有百多家提供聊天机器人软件和企业，

而向IHIS表示有意与本地医疗护理机构合作的国内外企业多达53家。

除了利用人工智能科技为病患分类，聊天机器人也可用来减少不必要的急诊部门个案。

例如，机器人能够回答家长的提问，确定孩子是否有必要立刻到医院急诊部门求医，还是他们其实不必担心，可以隔天才去一般诊所求诊。

在十万火急的情况下，机器人科技会立即通知医院护士，由护士接手处理。

使用聊天机器人也有助医生提供更有效的服务，因为病患预

先提供资料给机器人后，医生就无须重复收集同样的资料。

聊天机器人也可安装政府的“保健资讯网”应用，方便用户使用。

国外机器人须“入乡随俗”

IHIS处长蔡志勇昨天在宣布这项认证计划。他受访时说，国外企业的聊天机器人须“入乡随俗”，学会本地专有名词，才能服务国人。

“它需要懂什么是保健储蓄、什么是受津贴的医疗服务，就连简单的‘GP’缩写也要懂，因为GP指的是家庭医生，不是

世界一级方程式赛车（F1 Grand Prix）。”

针对是否已在研究采用聊天机器人科技，三个区域医疗系统受询时，仅新加坡国立大学医学组织表示已开发相关应用。

医学组织集团首席技术官严居渊助理教授昨天受访时透露，由国大学生开发的myHEROsg应用已试行一段时间。

应用与用户聊天后，可助他们决定要到家庭医生诊所或医院急诊部求医。它会鼓励非紧急病患选择到一般诊所看诊，以减轻医院急诊部的负担。

严居渊引用的数据显示，急

诊部约60%病例其实不算严重，无须立即求医。

约500人参与的应用测试，得到的准确度达七成，并在下来六至九个月会进行更多测试，让应用通过深度学习提高可靠度。

国大医学组织希望其科技可运用在保健资讯网，让更多用户受惠。

卫生部长颜金勇在峰会上也另外宣布，IHIS和其他伙伴将联合发展“医疗机器人中介软件框架”，制定医疗机器人的运作标准，以加速业界采用包括物联网设备等这类新科技，让国人更便利地可获得护理。