

壹、調查研究過程說明

- 一、委託單位：台灣醫療改革基金會。
- 二、調查單位：e-社會資訊管理公司。
- 三、調查地區：台灣地區。
- 四、調查對象：最近三個月內曾到西醫院所看診且年滿廿歲的民眾。
- 五、調查日期：91年4月19日、21日至23日的晚間6:20至10:00。
- 六、調查方式：電腦輔助的電話訪問方式（CATI, computer-assisted telephone interviewing）。
- 七、抽樣架構：以「台灣地區各縣市住宅電話電腦資料庫」為抽樣架構。
- 八、抽樣方法：採用隨機撥號（random digit dialing）進行抽樣。
- 九、有效樣本：1084人（經加權處理後為1034人）。
- 十、拒訪：930人。
- 十一、回應率：53.8%。
- 十二、抽樣誤差：在信賴水準為95%時，抽樣誤差的理論值暨最大值為 $\pm 3\%$ 。
- 十三、訪員人次：124人。
- 十四、督導人次：18人。

十五、調查期間的撥號最後狀況統計：

撥號狀況	合計	
忙線	201	(3.2%)
無人接聽	1230	(19.6%)
傳真機	179	(2.8%)
住宅答錄機	22	(0.4%)
非住宅答錄機	53	(0.8%)
空號	611	(9.7%)
電話故障	74	(1.2%)
電話暫停使用	60	(1.0%)
中止訪問	1615	(25.7%)
未完成的約訪	223	(3.5%)
拒訪	930	(14.8%)
成功完訪	1084	(17.3%)
合計	6282	(100.0%)

註：(1)根據 4 月 23 日調查結束後統計製表。

(2)表中「忙線、無人接聽、傳真機、住宅答錄機」等，皆是在每日三次、每次間隔卅分鐘，重撥以後的最終狀況統計。若當日重撥三次仍為原狀況，則該類電話號碼會集中存檔以供次日更換時間繼續撥號，直到調查結束為止。

(3)表中的「中止訪問」一項，主要是包括：非住宅電話、無合格受訪者、因受訪者生理／心理障礙而無法訪問、語言不通、隔日約訪、電話因素（如通話品質不良無法克服、中途斷訊無法續訪）等項目合計。

(4)每份成功完訪的問卷平均所需時間為 12 分 01 秒。

貳、抽樣設計

一、抽樣說明：

目前在國內，針對一般民眾所進行的電話調查研究，進行抽樣時均是藉由人工抄錄電話簿或電腦隨機撥號(RDD, random digit dialing)等方式。就電話簿抽樣而言，由於中華電信公司的住宅電話號碼簿其編製架構與方式，皆是著眼於查閱的便利性所設計，因此在電話抽樣調查的應用時產生了下列的適用性問題：

- (一) 國內住宅電話號碼簿的編製架構是以各地電信服務中心(原為「電信局」)為基礎，彙整個別所轄範圍內自願登錄的用戶名單而成，因此並未完全吻合於縣市層級的行政區劃，致使其中部份縣、市間的電話號碼無法予以區隔，甚至在同一縣市下的鄉鎮層級中，有區域號碼不同的情形，以及在基隆區、台中縣、南投縣等的電話號碼簿當中，有跨縣市同冊的情形產生。換言之，此則導致在進行電話調查研究的抽樣作業時，就部份地區而言，無法確認抽樣區域的涵蓋範圍(sampling boundaries)與所對應電話號碼簿的一致程度。
- (二) 國內住宅電話號碼簿的編製方式，是依照用戶申請人的姓氏、名字的筆劃順序排列(用戶可以自行決定是否要將姓名、電話號碼刊載於電話簿)，因此無法直接據其內容，對縣市層級之下行政區的住宅電話交換碼(prefixes)使用情形予以辨識，故而無從得知各地有效涵蓋的住宅電話交換碼，以及其下的有效門號範圍(working banks of suffixes)暨飽和率，因此極不利於隨機撥號抽樣方式的有效執行。
- (三) 鑑於目前住宅電話資料結構與行政區劃間的實存關係，既難以明確釐清，因此無論藉由任何來源的住宅電話資料——調查當日的完

整用戶資料除外，進行隨機撥號的抽樣方式，也必須再行確認撥號後的實際通話／受訪者居住地等的過濾條件，以確實掌握由於抽樣架構的地區涵蓋問題（實際施測地區之於預擬調查地區）所產生的差異與影響。

若就電腦隨機撥號而言，雖然調查方法論多所述及，但是主要的問題係在於「抽樣架構」(sampling frame)的適當性。此外，根據政府統計指出，目前住宅電話普及率在九十年代即達 98%，且電話門號已超過一千二百萬號（包括住宅電話、商業電話），然而，全區住宅電話平均卻有近 40%未登錄於電話簿，換言之，高比例不可見的住宅電話（甚至是指家戶整體人口）將造成在抽樣時具有嚴重的涵蓋誤差(coverage error)，雖然或可運用電腦隨機撥號的方式予以克服，但也必須先確知各縣市及以下層級行政區的住宅電話交換碼，甚至在各交換碼下的有效門號範圍暨飽和率，否則單靠電腦搖獎式的隨意組合，不但將延宕調查時機致無法掌握受訪者的受測情境，更無從掌握樣本代表性——除非藉由「事後分層」(post stratification)、甚至巨幅加權予以達成。

鑑於上述，為能彌補台灣地區住宅電話簿的涵蓋面不足，以及基於電話調查方法論的基礎，並參酌台灣地區住宅電話的裝設情形，與台灣地區電話調查研究的實務經驗，故決定採用以完整住宅電話電腦資料為基礎的隨機撥號方式(RDD)進行抽樣，藉此模擬調查地區完整的住宅電話資料，再則本調查所使用的住宅電話電腦資料庫，基本上已能包括絕大部份正在使用的住宅電話暨交換碼，此將可使抽樣時的涵蓋誤差減至最低，這亦是目前國內最有效率的電話調查抽樣方式。

二、抽樣架構：以最新的「台灣地區各縣市住宅電話電腦資料庫」為抽樣架構，使住宅電話交換碼的涵蓋最為完整。

三、抽樣方法：以隨機撥號抽樣方式進行，步驟如下：

-
- (一) 將本機構前述住宅電話電腦資料庫內的電話，依照各級行政區的街路彙整、排序後組成各個分層(stratum)，並以鄉鎮市區等做為抽樣區域(sampling area；本系統內建的最小抽樣區域為各行政區的街路)，形成近似於電話調查研究所使用的住宅電話號碼簿(reverse directory)，以做為抽樣資料庫。
 - (二) 根據本調查設定的樣本規模，以及其在母群體中的比例，取得在前述各分層中所對應的配額及備取觀察體的數額，再於各分層當中進行系統抽樣(systematic sampling)。
 - (三) 經前述步驟抽得的電話號碼，皆視為「種子」(seed numbers)，電腦網路主機再以隨機撥號方式，重設每支「種子」門號的最末二位之後，始成為應撥出的電話號碼，如此循環作業直到完成指定抽取的號數為止。
 - (四) 電腦網路主機將完成隨機撥號程序的電話號碼彙整為單一樣本後，便進一步劃分為若干個子樣本(subsamples)，這些子樣本內觀察體的分佈方式與調查樣本內觀察體的分配方式一致（如各地區所佔的百分比），並被分派至各個訪員工作站獨立執行自動撥號作業。在每次執行撥號後，即由訪員確認並登錄撥號狀況(dialing dispositions)，以便使電腦據此判斷諸如忙線、無人接聽、傳真機、答錄機等情形的回撥（每隔卅分鐘由電腦網路主機自動分派給訪員，若在當日重撥三次後仍為原狀況，則該類電話號碼會集中存檔以供次日更換時間繼續撥號，直到調查結束為止），以及無合格受訪者、全戶拒訪、電話故障、暫停使用、空號等情形的後續處理。
 - (五) 電腦網路主機在訪員進行訪問當中，將即時偵測各地區設定配額的完成率，一但完成所需配額即不再分派該區的電話號碼，據此研究者可以依照研究設計，有效率的控制所設定的樣本規模。

參、本調查之樣本代表性及特性分析

一、樣本代表性分析：

本次調查對象是居住在台灣地區、年滿二十歲且三個月內曾至西醫院所看診的民眾，然而由於缺乏確實而可靠的目標人口資料做為樣本結構的計算依據，且須兼顧後續既定調查，將進行趨勢分析比較之基準一致性的考量，故本調查樣本的設計與取得如下所示：

- (一) 依據台灣地區各縣市二十歲以上的人口比例建立初階樣本 (primary sample) 配置，並依其進行隨機撥號抽樣 (random-digit-dial sampling)，據此執行電話訪問。

本次調查的初階樣本計有 2377 人，其中三個月內曾經至西醫院所看診的有 1122 人，占全部初階樣本的 47.2%，最後完成訪問的有 1084 人。在 89 年 11 月進行之調查中，三個月內曾經至西醫院所看診民眾的比例則為 41.2%。

- (二) 在進行訪問時，無論年滿二十歲的民眾是否符合指定過濾條件，皆詢問並註記其基本資料 (性別、居住縣市、年齡、教育程度等)，以能獲得初階樣本的人口特徵，並據此與所對應的台灣地區人口資料進行一致性檢定，以確認初階樣本符合於台灣地區年滿二十歲民眾的人口結構。

經對初階樣本的性別、居住縣市、年齡及教育程度等項進行統計檢定 (如次頁附表)，且根據 χ^2 檢定結果顯示，初階樣本的性別、居住縣市、年齡層及教育程度的分佈情形，與其對應之母群體內的實際分佈達到顯著水準，表示其間存有統計差異，因此必須對初階樣本的性別、居住縣市、年齡及教育程度等四項予以加權處理。

本調查所進行的加權處理方式，為「比例估計法」 (raking ratio estimation)，析言之，即是以母群體中的性別、居住縣市、年齡及教育程度四項同時做為加權依據，逐項而反覆的對初階樣本結構進行連

續性修正，直到初階樣本結構與對應之母群體間的差異未達顯著水準為止，即此時初階樣本已具代表性。

(三) 在確認初階樣本具代表性後，再從中區隔出符合指定過濾條件的受訪者進行後續分析。

本調查初階樣本之代表性分析

受訪者基本資料		期望值 (對應母體)	觀察值 (初階樣本)	χ^2 檢定結果
性別	男性	1208	1094	$\chi^2=21.87$ ， $df=1$ $p < 0.001$
	女性	1169	1283	
居住地區	基隆市	42	47	$\chi^2=98.30$ ， $df=22$ $p < 0.001$
	台北縣	394	417	
	台北市	291	268	
	宜蘭縣	47	51	
	桃園縣	188	194	
	新竹縣	47	62	
	新竹市	42	47	
	苗栗縣	56	85	
	台中縣	156	113	
	台中市	102	89	
	彰化縣	131	164	
	南投縣	52	60	
	雲林縣	77	82	
	嘉義縣	61	68	
	嘉義市	28	21	
	台南縣	122	125	
	台南市	78	70	
	高雄縣	136	130	
	高雄市	163	104	
	屏東縣	95	106	
澎湖縣	10	14		
花蓮縣	23	41		
台東縣	35	19		

本調查初階樣本之代表性分析（續一）

受訪者基本資料		期望值 (對應母體)	觀察值 (初階樣本)	χ^2 檢定結果
年 齡	20至24歲	293	117	$\chi^2=246.40$ ， $df=10$ $p < 0.001$
	25至29歲	267	220	
	30至34歲	277	229	
	35至39歲	283	254	
	40至44歲	264	347	
	45至49歲	235	316	
	50至54歲	156	254	
	55至59歲	117	139	
	60至64歲	110	124	
	65至69歲	95	94	
	70歲以上	179	183	
教育 程度	國小及以下	667	615	$\chi^2=18.33$ ， $df=4$ $p < 0.001$
	初中、國中	309	291	
	高中、高職	747	733	
	專科	298	354	
	大學及以上	318	347	

註：母體資料來源為行政院主計處人口普查資料（89年12月）。

二、樣本特性分析：

本調查樣本的受訪者基本資料，包括性別、年齡、教育程度、居住縣市等項，各項組成類屬的人數與百分比統計如下表所示。

本調查之樣本（自初階樣本中區隔出的合格受訪者）組成

受 訪 者 基 本 資 料		%	人 數
性 別	男 性	42.3	459
	女 性	57.7	625
年 齡	20至24歲	3.9	42
	25至29歲	7.4	80
	30至34歲	8.9	97
	35至39歲	10.4	113
	40至44歲	16.2	176
	45至49歲	13.9	151
	50至54歲	10.0	108
	55至59歲	6.6	72
	60至64歲	5.4	58
	65至69歲	4.8	52
	70歲以上	9.5	103
	未回答	3.0	32
教 育 程 度	國小及以下	25.9	615
	初中、國中	12.2	291
	高中、高職	30.8	733
	專科	14.9	354
	大學及以上	14.6	347
	未回答	1.6	37

本調查之樣本（自初階樣本中區隔出的合格受訪者）組成（續一）

受訪者基本資料		%	人數
居住縣市	基隆市	2.4	26
	台北縣	16.2	176
	台北市	12.5	135
	宜蘭縣	1.9	21
	桃園縣	8.6	93
	新竹縣	2.5	27
	新竹市	2.3	25
	苗栗縣	3.0	32
	台中縣	5.1	55
	台中市	3.2	35
	彰化縣	6.1	66
	南投縣	2.6	28
	雲林縣	3.7	40
	嘉義縣	2.7	29
	嘉義市	0.5	5
	台南縣	5.4	59
	台南市	3.1	34
	高雄縣	5.9	64
	高雄市	4.9	53
	屏東縣	4.0	43
澎湖縣	0.6	7	
花蓮縣	2.0	22	
台東縣	0.8	9	

肆、本調查的施測問卷及邏輯

一、調查問卷（含加權結果）：

您好，我姓●，我是台北的 e 社會民調中心訪問員，我們接受台灣醫療改革基金會的委託，正在進行民意訪問，您的寶貴意見可以推動醫療品質的改善，保障我們自己的權益。能不能請您這裡廿歲以上的其中一位，來接受我們的訪問？

本題回答人數：1034

1、受訪者性別：

(1) 男 45.9% (475) (2) 女 54.1% (559)

本題回答人數：1034

2、請問，您是住在哪一個縣市？

(01) 基隆市	1.9%(20)	(02) 台北縣	15.2%(157)	(03) 台北市	11.9%(123)
(04) 宜蘭縣	1.5%(16)	(05) 桃園縣	9.2%(95)	(06) 新竹縣	1.8%(19)
(07) 新竹市	1.8%(19)	(08) 苗栗縣	2.2%(23)	(09) 台中縣	6.8%(70)
(10) 台中市	3.6%(37)	(11) 彰化縣	5.2%(54)	(12) 南投縣	2.6%(27)
(13) 雲林縣	3.1%(32)	(14) 嘉義縣	2.8%(29)	(15) 嘉義市	.5%(5)
(16) 台南縣	5.8%(60)	(17) 台南市	3.4%(36)	(18) 高雄縣	6.7%(69)
(19) 高雄市	6.6%(68)	(20) 屏東縣	3.6%(37)	(21) 澎湖縣	.4%(5)
(22) 花蓮縣	1.2%(12)	(23) 台東縣	2.1%(21)		

本題回答人數：1034

3、請問，您在最近三個月內，也就是今年二月到現在，您有沒有找過西醫看門診？

【訪員注意：不包括牙醫、體檢、急診、住院】

(2) 有 100.0% (1034)

本題回答人數：1034

4、請問，您是在民國幾年出生的？

受訪者年次經換算年齡如下（平均 44 歲）：

20 歲	.8%(8)	21 歲	2.0%(21)	22 歲	1.7%(17)	23 歲	1.7%(18)
24 歲	3.7%(39)	25 歲	1.7%(18)	26 歲	1.1%(11)	27 歲	2.1%(21)
28 歲	2.3%(24)	29 歲	1.9%(20)	30 歲	2.3%(23)	31 歲	1.7%(17)
32 歲	1.9%(19)	33 歲	3.2%(33)	34 歲	2.0%(20)	35 歲	2.1%(22)
36 歲	1.6%(17)	37 歲	3.0%(31)	38 歲	2.0%(21)	39 歲	3.1%(32)

40 歲	2.6%(27)	41 歲	2.5%(25)	42 歲	2.4%(24)	43 歲	2.5%(26)
44 歲	2.8%(29)	45 歲	1.5%(16)	46 歲	2.4%(24)	47 歲	2.1%(21)
48 歲	1.9%(20)	49 歲	2.8%(29)	50 歲	1.1%(11)	51 歲	1.8%(18)
52 歲	1.2%(13)	53 歲	1.3%(14)	54 歲	1.0%(10)	55 歲	1.2%(13)
56 歲	1.6%(16)	57 歲	1.3%(13)	58 歲	.6%(6)	59 歲	1.1%(11)
60 歲	1.0%(10)	61 歲	1.3%(13)	62 歲	1.5%(16)	63 歲	.4%(5)
64 歲	.5%(6)	65 歲	1.2%(12)	66 歲	.8%(8)	67 歲	1.4%(14)
68 歲	.8%(8)	69 歲	.9%(9)	70 歲	.7%(7)	71 歲	.8%(8)
72 歲	1.6%(16)	73 歲	1.7%(18)	74 歲	.4%(4)	75 歲	.6%(7)
76 歲	1.1%(12)	77 歲	.7%(7)	78 歲	.3%(3)	79 歲	.5%(5)
80 歲	.4%(4)	81 歲	.1%(1)	82 歲	.1%(1)	83 歲	.1%(1)
84 歲	.1%(1)	85 歲	.1%(1)	87 歲	.2%(2)		
未回答	3.4%(36)						

本題回答人數 : 1034

5、請問，您最近一次去看病的時候，您是去醫院、診所，還是衛生所？

- (1) 醫院 46.7%(482) (2) 診所 52.2%(539)
 (3) 衛生所 .7%(7) (8) 不記得 .5%(5)

本題回答人數 : 1034

6、您那一次去看病的時候，掛號是掛一科，還是掛號掛了好幾科？

- (1) 只有掛號一科 100.0% (1034)

本題回答人數 : 1034

7、請問，您那一次去看病，是為了這個病，去看的第幾次？那是不是慢性病？

【訪員注意：a、以二位數表示，如 3 次則鍵入"03"；b、慢性病如高血壓、糖尿病、痛風等，輸入"77"；c、若答不知道／不記得，輸入"88"】

- | | | | | | | | |
|------|------------|------|------------|------|------------|------|-----------|
| 1 次 | 33.1%(342) | 2 次 | 13.9%(144) | 3 次 | 8.6%(89) | 4 次 | 2.9%(30) |
| 5 次 | 2.4%(24) | 6 次 | 1.0%(10) | 7 次 | .7%(8) | 8 次 | .2%(2) |
| 10 次 | .8%(8) | 12 次 | .2%(2) | 16 次 | .3%(3) | 20 次 | .1%(1) |
| 慢性病 | 23.3%(240) | | | 不記得 | 12.6%(130) | | |

本題回答人數 : 1034

8、請問，您那一次去看病的時候，醫師或醫護人員有沒有先幫您做以下這幾項檢查？

【訪員注意：a、逐一提示選項 1-5，不限項複選；b、「觸診」是指碰觸到病人皮膚的診察，如指壓頸部、肩部或腹部等。】

- (1) 聽診 57.0%(590) (2) 觸診 43.9%(454) (3) 量脈搏 32.5%(336)

(4) 量血壓 43.1%(445) (5) 量體溫 28.6%(296) (8) 都沒有 17.2%(178)

本題回答人數 : 1034

9、請問，這位醫師幫您看病的時候，有沒有其他的病人也在診療室裡面？

【訪員注意：若「有」，續問「那有幾個病人和您一起在診療室裡面」】

(1) 沒有	65.8%(680)	(2) 有；1人	13.2%(136)
(3) 有；2人	7.7%(79)	(4) 有；3人	3.3%(34)
(5) 有；4人	.9%(10)	(6) 有；5人以上	2.2%(23)
(7) 有；不記得人數	4.2%(44)	(8) 沒注意／不記得	2.6%(27)

本題回答人數 : 1034

10、請問，這位醫師在幫您看病的時候，您覺得自己的隱私有沒有被尊重？

(1) 沒有	6.5%(68)	(2) 有	78.9%(815)
(3) 沒感覺／不在意	12.6%(130)	(8) 不記得	1.9%(20)

本題回答人數 : 1034

11、請問，您那一次去看病的時候，您有沒有向醫師說您的病情？

【訪員注意：若「有」，續問「那您大概用了多少時間說明您的病情」】

(01) 沒有向醫師說明	5.8%(60)	(02) 1分鐘以內	28.6%(295)
(03) 2～3分鐘	29.6%(306)	(04) 4～5分鐘	15.0%(155)
(05) 6～10分鐘	6.2%(64)	(06) 11～20分鐘	3.2%(34)
(08) 沒有看醫師／直接拿藥	.9%(10)	(98) 不記得講多久	10.6%(110)

本題回答人數 : 1034

12、那麼這位醫師，有沒有主動向您說明以下這幾項事情？

【訪員注意：逐類提示診斷結果，若「有」，則續問「醫師對這一項的說明，是詳細、還是不詳細」，即在以下各主題中，皆必須選擇一個答項】

【疾病名稱】	(01) 未主動說明	29.3%(303)	(02) 詳細	55.4%(572)
	(03) 不詳細	9.6%(99)	(04) 其他情形	5.7%(59)
【生病原因】	(05) 未主動說明	42.6%(440)	(06) 詳細	44.7%(462)
	(07) 不詳細	8.1%(84)	(08) 其他情形	4.6%(47)
【治療方法】	(09) 未主動說明	31.0%(321)	(10) 詳細	54.8%(566)
	(11) 不詳細	8.8%(91)	(12) 其他情形	5.4%(55)

本題回答人數 : 1034

13、請問，這位醫師有沒有主動告訴您，和您生病有關的預防保健常識、或是應該要注意的事情？比如說您的飲食、運動要注意什麼，或是哪裡有和您的疾病有關的資訊等等。

(1) 沒有 42.0%(434) (2) 有 58.0%(599)

本題回答人數 : 1034

1 4、請問，您那一次去看病，醫師大概用了多少時間幫您看病？

(1) 2分鐘以內	13.1%(135)	(2) 3~5分鐘	44.0%(455)
(3) 6~10分鐘	21.7%(224)	(4) 11~20分鐘	10.3%(107)
(5) 21分鐘以上	2.8%(29)	(8) 不記得	8.1%(84)

本題回答人數 : 1034

1 5、那您覺得那一次您和醫師的溝通，或是交換意見的時間，是足夠、還是不足夠？

【先問態度，再問強度】

(1) 很足夠	25.7%(266)	(2) 還算足夠	46.2%(477)
(3) 有點不足夠	13.3%(138)	(4) 很不足夠	7.3%(75)
(8) 不知道	7.5%(78)		

本題回答人數 : 1034

1 6、就您自己的看法來講，如果醫師幫您看病，用的時間比較長，那您覺得醫療的品質應該會更好、更差，還是差不多？比如說醫師的診療過程，以及對您病情的說明等等。

(1) 更好	50.7%(524)	(2) 一樣/差不多	33.8%(350)
(3) 更差	.4%(4)	(8) 不知道	15.0%(155)

本題回答人數 : 1034

1 7、請問，您認為醫師在幫民眾看病的時候，醫師對以下這些項目的說明，是重要、還是不重要？

【訪員注意：逐類提示，先問態度、再問強度；在各主題中，皆必須選擇一個答項。

a、「病情病因」是指疾病名稱、生病原因、嚴重程度等。

b、「治療方式」是指檢查項目、用藥、治療過程、預後、轉診等。

c、「保健常識」是指飲食、生活、運動方面的注意事項等。】

【說明病情病因】	(01) 很重要	80.9%(836)	(02) 還算重要	13.1%(135)
	(03) 不重要	2.0%(21)	(05) 不知道	4.0%(41)
【說明治療方式】	(06) 很重要	79.6%(822)	(07) 還算重要	14.2%(147)
	(08) 不重要	2.0%(20)	(10) 不知道	4.2%(44)
【說明保健常識】	(11) 很重要	72.2%(746)	(12) 還算重要	19.5%(202)
	(13) 不重要	3.2%(33)	(15) 不知道	5.1%(53)

本題回答人數 : 1034

1 8、就您自己來講，您認為醫師應該用多久的時間，來向您說明以下這幾個項目？

【訪員注意：逐類提示，在各主題中皆必須選擇一個答項】

【說明病情病因】	(01) 2 分鐘內	10.4%(108)	(02) 3-5 分鐘	35.0%(361)
	(03) 6-10 分鐘	15.5%(160)	(04) 11 分鐘以上	6.9%(71)
	(05) 不知道	32.2%(333)		
【說明治療方式】	(06) 2 分鐘內	15.1%(156)	(07) 3-5 分鐘	38.9%(402)
	(08) 6-10 分鐘	10.8%(112)	(09) 11 分鐘以上	3.5%(36)
	(10) 不知道	31.8%(328)		
【說明保健常識】	(11) 2 分鐘內	18.6%(192)	(12) 3-5 分鐘	37.1%(383)
	(13) 6-10 分鐘	9.9%(102)	(14) 11 分鐘以上	4.0%(41)
	(15) 不知道	30.5%(315)		

本題回答人數：1034

19、請問，您知不知道看完病以後，不一定要在醫院或診所裡的藥局才可以拿藥，也可以去別的健保藥局配藥？

(1) 知道 77.1%(797) (2) 不知道 22.9%(237)

本題回答人數：1034

20、請問，您那一次去看病的時候，您是在（醫院／診所）拿藥的，還是拿醫師的處方箋，再去別的藥局配藥？

(1) 沒有拿藥 2.4%(25) (2) 在(醫院／診所)拿藥 92.6%(957)
 (3) 拿處方箋去藥局配藥 4.9%(51) (8) 不記得 .1%(1)

本題回答人數：1009

21、請問，您那一次去看病的時候，醫師、護士或藥局的人有沒有主動向您說明，以下這幾項有關藥品的事情？

【訪員注意：a、逐類提示，若「有」則續問「他們對這一項的說明，是詳細、還是不詳細」，即在各項主題當中必須選擇一個答項。b、「注意事項」是指例如服藥後是否可以開車或操作機械等必須有高警覺性的工作，或是同時使用其他藥品或食物時的禁忌等等】

【治療病症】	(01) 未主動說明	53.6%(541)	(02) 詳細	38.0%(383)
	(03) 不詳細	5.4%(55)	(04) 其他情形	3.0%(30)
【服用方式】	(05) 未主動說明	17.8%(180)	(06) 詳細	69.1%(697)
	(07) 不詳細	10.8%(109)	(08) 其他情形	2.3%(23)
【注意事項】	(09) 未主動說明	47.7%(481)	(10) 詳細	44.5%(449)
	(11) 不詳細	5.5%(56)	(12) 其他情形	2.3%(23)

本題回答人數：1009

2 2、請問，您那一次去看病的時候，您拿到的藥是怎麼包裝的？是將不同的藥分開包裝的，還是將不同的藥混在一起？

【訪員注意：請主動說明「分開包裝」是指「不同種類的藥，放在不同的藥袋裡」。「混合包裝」是指「不同種類的藥彼此接觸」的包裝方式。】

- | | | | |
|-----------------|------------|---------------|------------|
| (1) 不同的藥，分開包裝 | 48.4%(489) | (2) 不同的藥，混在一起 | 46.8%(472) |
| (3) 領到外用藥，沒有口服藥 | 1.2%(12) | (4) 只有領一種藥 | 2.9%(29) |
| (8) 不知道／不記得 | .8%(8) | | |

本題回答人數：1009

2 3、您那一次拿到的藥，在藥袋上有沒有說明各種藥品的名稱？

- | | | | | | |
|--------|------------|-------|------------|-------------|-----------|
| (1) 沒有 | 43.2%(436) | (2) 有 | 50.9%(514) | (8) 不知道／不記得 | 5.8%(59) |
|--------|------------|-------|------------|-------------|-----------|

本題回答人數：1009

2 4、整體來說，您那一次去看病的時候，您覺得在藥袋上，對藥品的名稱、數量、服用方式等有關藥品的資訊，是標示的足夠、還是不足夠？【先問態度，再問強度】

- | | | | |
|-----------|------------|----------|------------|
| (1) 很足夠 | 22.7%(229) | (2) 還算足夠 | 30.1%(304) |
| (3) 有點不足夠 | 16.2%(164) | (4) 很不足夠 | 19.3%(195) |
| (8) 不知道 | 11.6%(117) | | |

本題回答人數：1034

2 5、請問，平常您在看完病、拿到藥以後，您會不會去注意藥袋或藥品上所標示的保存方式？

- | | | | | | |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| (1) 不會 | 43.0% | (445) | (2) 會 | 57.0% | (589) |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|

本題回答人數：1034

2 6、那您平常會不會去注意藥袋或藥品上所標示的有效期限？

- | | | | |
|--------|------------|-------|------------|
| (1) 不會 | 42.1%(435) | (2) 會 | 57.9%(598) |
|--------|------------|-------|------------|

本題回答人數：1034

2 7、請問，您認為醫院、診所或藥局，有沒有必要在藥袋上標示這幾個項目？

【訪員注意：逐類提示，在各主題中皆必須選擇一個答項】

- | | | | | |
|--------|--------------|------------|----------|------------|
| 【藥品名稱】 | (01) 沒必要 | 6.5%(67) | (02) 有必要 | 86.8%(897) |
| | (03) 不知道／無意見 | 6.7%(69) | | |
| 【治療病症】 | (04) 沒必要 | 11.6%(120) | (05) 有必要 | 82.8%(856) |
| | (06) 不知道／無意見 | 5.6%(57) | | |
| 【副作用】 | (07) 沒必要 | 7.0%(72) | (08) 有必要 | 87.4%(903) |
| | (09) 不知道／無意見 | 5.6%(58) | | |
| 【保存方式】 | (10) 沒必要 | 8.7%(90) | (11) 有必要 | 83.8%(867) |

	(12) 不知道／無意見	7.4%(77)		
【有效期限】	(13) 沒必要	8.6%(89)	(14) 有必要	85.8%(887)
	(15) 不知道／無意見	5.5%(57)		
【醫師姓名】	(16) 沒必要	19.5%(202)	(17) 有必要	69.6%(719)
	(18) 不知道／無意見	10.9%(113)		

本題回答人數 : 1034

28、整體來講，如果以您目前所繳的全民健保各項費用，和您個人可以得到的醫療品質來比較，您覺得是合理、還是不合理的？【先問態度，再問強度】

(1) 很合理	15.3%(158)	(2) 還算合理	43.0%(444)
(3) 有點不合理	17.3%(179)	(4) 很不合理	10.7%(110)
(8) 不知道	13.8%(142)		

本題回答人數 : 1034

29、請問，您的最高學歷是什麼？

(1) 國小及以下	24.6%(254)	(2) 初中、國中	12.5%(129)
(3) 高中、高職	32.6%(337)	(4) 專科	13.3%(137)
(5) 大學及以上	16.2%(167)	(8) 未回答	.8%(8)

我們的訪問就到這裡為止，謝謝你的合作，再見！

二、施測問卷邏輯



