財團法人台灣醫療改革基金會

台灣醫療品質民意調查（II）

結果摘要

壹、醫病溝通現況.....1

一、民眾對醫師門診說明和溝通時間的需求高.....1

（一）九成以上民眾認爲醫師對【病情病因】、【治療方式】、【保健常識】的說明是重要的。.....1

（二）約三分之一民眾對門診衛教時間之需求在 9-15 分鐘之間.....2

二、看診時間過短不利醫病溝通.....2

（一）近六成民眾向醫師陳述病情的時間在 3 分鐘內.....2

（二）醫師看診時間更短了！57.1%不超過五分鐘。.....3

（三）許多醫師並未提供病人衛教解說.....3

貳、藥品資訊流通現況.....5

一、藥品資訊：民眾想要知道更多.....5

（一）超過三分之一民眾認爲看病後拿到的藥品標示資訊不足。.....5

（二）八成以上民眾認爲藥袋上應標示藥品名稱、治療病症、副作用、保存方式和有效期限。.....5

二、許多民眾在資訊不充分的情況下用藥.....6

（一）醫師、護士與藥師給藥時，未主動說明藥品治療病症和注意事項者約達五成左右。.....6

（二）民眾拿到的藥袋 43.2%沒有標示藥品名稱.....7

三、用藥安全：仍有四成以上民眾未注意藥品保存方式和有效期限.....7

壹、醫病溝通現況

一、民眾對醫師門診說明和溝通時間的需求高

（一）九成以上民眾認為醫師對【病情病因】、【治療方式】、【保健常識】的說明是重要的。

衛生署於民國九十年元月開始於署立醫院推動「醫師衛教門診」，每位病人門診時間以十分鐘為原則，要求醫師詳細解說病情、治療方式、保健常識等。之後更推廣補助一二二家公私立醫院參與辦理「醫師衛教門診計畫」。本次民調發現，顯示民眾非常仰賴醫師提供資訊，超過九成以上的民眾認為醫師在幫民眾看病的時候，對【病情病因】、【治療方式】、【保健常識】的說明是重要的（94% vs. 93.8% vs. 91.7%），衛生署「醫師衛教門診」政策的推出回應

了民眾的需求。其中教育程度越高者，認為上述說明重要的比例越高（差異達 p<.001 顯著水準），大學以上程度認為醫師對上述三項之說明重要的比例均超過九成五。（第 17 題）

題目	請問，您認為醫師在幫民眾看病的時候，醫師對【病情病因】、【治療方式】、【保健常識】的說明，是重要、還是不重要？			
	很重要	還算重要	不重要	不知道
病情病因	80.9%	13.1%	2.0%	4.0%
治療方式	79.6%	14.2%	2.0%	4.2%
保健常識	72.2%	19.5%	3.2%	5.1%

（二）約三分之一民眾對門診衛教時間之需求在 9-15 分鐘之間

認為醫師應該用 3-5 分鐘的時間向病人說明【病情病因】，3-5 分鐘的時間說明【治療方式】，3-5 分鐘的時間說明【保健常識】的民眾，均超過三分之一以上（35.0%vs.38.9%vs.37.1%）。而認為醫師應該用 6 分鐘以上時間解說病情病因的民眾也超過五分之一（22.4%），在解說治療方式和保健常識部分，認為應該用 6 分鐘以上時間的民眾也接近 15%。顯示有一部份民眾對於衛教門診時間的需求，比衛生署政策上要求的「十分鐘」還要長。但也有將近三分之一的民眾不知道醫師應該用多少時間說明上述事項，此數據除了表示仍有許多民眾並不清楚在就診過程中，應該從醫師處得到多少和疾病有關之說明外，也顯示「衛教門診」仍有很大的拓展空間，需要繼續推廣。（第 18 題）

題目	您認為醫師應該用多久的時間，來向您說明【病情病因】、【治療方式】和【保健常識】？				
	2 分鐘以內	3～5 分鐘	6～10 分鐘	11 分鐘以上	不知道
病情病因	10.4%	35.0%	15.5%	6.9%	32.2%
治療方式	15.1%	38.9%	10.8%	3.5%	31.8%
保健常識	18.6%	37.1%	9.9%	4.0%	30.5%

二、看診時間過短不利醫病溝通

（一）近六成民眾向醫師陳述病情的時間在 3 分鐘內

整體而言，民眾向醫師陳述病情的時間很短，有 5.8%的民眾在看病過程中沒有向醫師說明病情，近六成（58.2%）的民眾向醫師說明的時間在 3 分鐘內，

73.2%在 5 分鐘之內，能夠向醫師陳述病情超過 6 分鐘以上的只有 9.4%。（第 11 題）

（二）醫師看診時間更短了！57.1%不超過五分鐘。

醫改會 89 年 11 月調查結果，有 48.9%的民眾得到的看診時間在五分鐘以內，本次調查結果數字攀升到 57.1%。其中初診民眾看診時間不超過五分鐘的比例高達 64.9%，比複診民眾的 53.3%還高出 11.6%以上，顯示多數醫師並未達到對初診病人該有的基本問診動作與細心診斷要求，但從另一角度來說，也有可能是醫師對複診病人較熟悉，反而提供比較多的時間看診。（第 14 題）

題目		您那一次看病，醫師大概用了多少時間幫您看病？					
		2 分鐘以內	3～5 分鐘	6～10 分鐘	11～20 分鐘	21 分鐘以上	不記得
89 年 11 月調查結果		8.0%	40.9%	24.5%	14.0%	4.8%	7.6%
本次調查結果		13.1%	44.0%	21.7%	10.3%	2.8%	8.1%
是否首次就醫**	是	15.7%	49.2%	19.9%	7.8%	1.5%	6.0%
	不是	11.8%	41.5%	22.6%	11.5%	3.4%	9.2%

（三）許多醫師並未提供病人衛教解說

1.高達 42%的醫師並沒有在門診時提供病人與疾病相關的預防保健常識、注意事項及其他相關資訊，其中因該疾病**首次就醫的民眾，將近五成（48.7%）沒有在門診時得到醫師提供相關的衛生教育知識，高於非首次就醫民眾的 38.7%**（兩者差異達 p<.01 的顯著水準）。顯示醫師嚴重輕忽病人衛生教育的重要性，尤其疏忽對初診病人的提醒和教育。（第 13 題）

題目	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。		
	沒有		有
結果		42.0%	58.0%
是否首次就醫	是	48.7%	51.3%
	不是	38.7%	61.3%

2.疾病名稱、生病原因、治療方法醫師解說均不足

（1）「疾病名稱」說明方面：整體而言，55.4%的民眾表示醫師有詳細說明，回答醫師未說或認為醫師說得不詳細的有 38.9%。門診地點、年齡、教育程度與醫師看病時間等變項與本題交叉分析，卡方檢定均達統計的顯著水準，其中醫師看病時間越短的民眾，認為醫師說得不詳細的比例越高。

（2）「生病原因」說明方面：有 44.7%的民眾回答醫師有詳細說明，但醫師未說病因或說得不詳細的高達 50.7%。

（3）「治療方法」說明方面：有超過一半（54.8%）的民眾回答醫師有詳細說明，有三成（31%）的民眾表示醫師沒說。衛生所、診所醫師未說明的比醫院醫師多（51.3%vs.34.6% vs. 26.9%），醫院醫師較診所醫師詳細說明的比例高（59.6% vs.50.7%）。首次就醫、醫師看病時間較短的民眾，認為醫師說得不詳細的比例較高。（第 12 題）

貳、藥品資訊流通現況

一、藥品資訊：民眾想要知道更多

（一）超過三分之一民眾認為看病後拿到的藥品標示資訊不足。

35.5%民眾認為藥袋標示的藥品資訊不足，一半左右（52.8%）的民眾認為所拿到的藥袋提供的藥品資訊足夠。但在診所拿藥的民眾，認為藥袋提供之藥品資訊不足者遠高於在醫院拿藥者（50.6% vs. 18.6%）。（第 24 題）

題目		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？				
選項		很足夠	還算足夠	有點不足夠	很不足夠	不知道
本次調查結果		22.7%	30.1%	16.2%	19.3%	11.6%
門診地點	醫院	32.2%	36.7%	10.1%	8.5%	12.5%
	診所	14.0%	24.5%	21.7%	28.9%	10.9%

註：本題與門診地點變項進行 X^2 檢定達顯著水準 $p<.001$。

（二）八成以上民眾認為藥袋上應標示藥品名稱、治療病症、副作用、保存方式和有效期限。

衛生署日前已公告「藥品包裝容器必要標示項目和建議標示項目」（必要標示項目包括：姓名、性別、藥品商品名、藥品單位、含量及數量、藥品用法及用量、調劑地點名稱、住址、電話、調劑者姓名、日期和警語；建議標示項目為：主要適應症、主要副作用及其他用藥指示），未標示之醫療院所將依情節輕重處以罰款或撤銷執業執照，其對於民眾知藥權利之維護值得肯定。然而本次調查發現高達八成以上民眾認為藥袋上有必要標示治療病症（適應症）、副作用、保存方式和有效期限，七成左右（69.6%）民眾認為藥袋上應該標示醫師姓名，但衛生署僅將前兩者列為「建議標示項目」，後三者則根本未要求，顯示衛生署仍有努力空間。（第 27 題）

題目 子題	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？		
	沒必要	有必要	不知道／無意見
藥品名稱	6.5%	86.8%	6.7%
治療病症	11.6%	82.8%	5.6%
副作用	7.0%	87.4%	5.6%
保存方式	8.7%	83.8%	7.4%
有效期限	8.6%	85.8%	5.5%
醫師姓名	19.5%	69.6%	10.9%

二、許多民眾在資訊不充分的情況下用藥

（一）醫師、護士與藥師給藥時，未主動說明藥品治療病症和注意事項者約達五成左右。

此次民調顯示，醫師、護士與藥師給藥時，較常說明的是藥品的服用方式(79.9%)，未主動說明藥品注意事項的將近一半(47.7%)，未主動說明藥品治療病症的更高達 53.6%。反映醫事人員未善盡告知的責任，對指導民眾用藥之衛生教育也有待加強。（第 21 題）

1.在「藥品治療病症的說明」方面，回答「未說」和「不詳細」的高達 59%，其中醫院和診所差異不大（60.1% vs. 58.8%）。經交叉分析，教育程度越高者，回答「未說」和「不詳細」的比例也越高，達統計上的顯著水準（p<.01）。

題目	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？			
	未主動說明	不詳細	詳細	其他情形
治療病症	53.6%	5.4%	38.0%	3.0%
服用方式	17.8%	10.8%	69.1%	2.3%
注意事項	47.7%	5.5%	44.5%	2.3%

2.在「藥品服用方式說明」方面，有 69.1%的受訪者認為詳細。受訪者中在診所就診表示被詳細告知者，遠比在醫院就診回答被詳細告知的比率高（77.5% vs. 59.0%）。雖然拿處方箋去藥局配藥的比例很低，但是未被告知「藥品服用方法說明」的比例也低於在醫院/診所拿藥的受訪者（12.6% VS. 18.1%）。

題目		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藥品的「服用方式」？			
選項		未主動說明	詳細	不詳細	其他情形
門診地點	醫院	28.7%	59.0%	9.6%	2.7%
	診所	8.5%	77.5%	11.9%	2.0%

註：本題和門診地點變項之 X^2 檢定值達顯著水準 p<.001。

3.在「藥品注意事項的說明」方面，回答「詳細」者不到一半（44.5%），其中在診所就診表示被詳細告知者，比在醫院就診回答被詳細告知的比率略高(46.3% vs.42.0%）。（第 21 題）

題目		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藥品的「注意事項」？			
選項		未主動說明	詳細	不詳細	其他情形
門診地點	醫院	50.9%	42.0%	3.9%	3.3%
	診所	45.4%	46.3%	7.0%	1.3%

註：本題和門診地點變項之 X^2 檢定值達顯著水準 p<.01。

（二）民眾拿到的藥袋 43.2%沒有標示藥品名稱

有 43.2%的民眾表示「藥袋沒註明藥品名稱」。以就醫類型分，在診所門診者高達 65.1%拿到的藥在藥袋上未註明藥品名稱；在醫院門診的民眾則有 18.7%。以拿藥的場所來看，拿處方箋去藥局配藥的民眾也有 50.8%拿到的藥在藥袋上沒註明藥品名稱。（第 23 題）

三、用藥安全：仍有四成以上民眾未注意藥品保存方式和有效期限

約 57%的民眾平常會注意藥品的保存方式和有效期限，但不會注意者也有四成以上，顯示仍有許多民眾用藥安全觀念需要提昇。其中教育程度越高，會注意藥品保存方式和有效期限的比例越高，大學以上程度回答「會」的比例分別為 69.6%和 67.3%。（第 25,26 題）

題目 \ 選項	不會	會
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？	43.0%	57.0%
那您平常會不會去注意藥袋或藥品上所標示的有效期限？	42.1%	57.9%