

附件五、全本病歷取得實地調查結果分析

【實際取得狀況】

1. 高度質疑：醫師通常會質疑，追問原因。
2. 醫師是必要因素：多數醫院無法書面申請，又需掛主治醫師才能拿到病歷，民眾可能得苦等到有主治醫師看診的時段，候診一段時間才能拿到病歷。錯過時段，很可能得再等一個星期才能去拿，或是得再多跑幾趟。
3. 費時又麻煩：即使事先已問清楚，預約掛號再到門診，民眾平均要在醫院花 1~2 個鐘頭以上才能取得病歷影本。
4. 醫師習慣替病人決定該要什麼：部分醫師會告訴病家「你又看不懂，拿病歷也沒有用」。甚至擅自替病人決定，只給病家檢驗報告。

【病歷實地調查醫院類型分析】

類 型	特 質	志工感受度
醫院制度友善型	1. 單一窗口，流程透明化、便民化 2. 無需掛號，可直接到病歷室申請 3. 民眾不需親自跟醫師索取。 4. 由病歷室取得醫師同意需費時間，	很好，不必看醫師臉色。無法一次就拿到，得跑 2 次，稍微不方便。
醫院制度不友善、醫師友善型	1. 流程不太便利 2. 需掛號看診 3. 醫師態度友善 4. 民眾需浪費時間等待門診	不錯，醫師很友善。
醫院制度不友善、醫師晃點型	1. 流程不太便利 2. 需掛號看診 3. 醫師態度雖然尚可，卻對病人不誠實。 4. 民眾需浪費時間等待門診 5. 擔心破壞醫病關係	還好，但是事後才知道沒拿到完整病歷。
醫院制度不友善、醫師做主型	1. 流程不太便利 2. 需掛號看診 3. 醫師替病人決定他需不需要全本病歷 4. 民眾需浪費時間等待門診	差，醫師替我決定我不需要病歷，沒拿到病歷。
醫院制度不友善、醫師不友善型	1. 流程不太便利 2. 需掛號看診 3. 醫師態度不友善 4. 民眾需浪費時間等待門診	很差，醫師態度很防衛，令我不舒服。