

98 年度財團法人台灣醫療改革基金會工作報告

○議題倡導與活動

1. 透視財團法人醫院財報黑幕

問題：❶ 20 億醫療救濟提撥金「只撥不用」，弱勢病家補助恐被忽視！

❷ 6 大知名醫院財報遲未上網，衛署管理效能令人擔憂！

❸ 健保分配不管醫院財報，幾家歡樂幾家愁！

訴求：❶ 明確落實醫療社會救助提撥金使用規範，避免閒置或挪用等奧步

❷ 要求醫院及所屬機構都要有個別的財報。

❸ 加速推動健保法修法，公開所有健保特約醫院財報。

成果：

❶ 促成衛生署立即於衛生署網站公布馬偕、國泰、亞東、振興、彰濱秀傳、中心醫院等 6 加遲未公佈 96 年財報之醫院資料；並承諾隔年 3 月前將公佈各醫療財團法人財報於網站上。

❷ 促成長庚醫院公開於媒體回應提專案支用計畫，朝擴大放寬醫療救濟、社區醫療服務改善。衛生署也宣示將加強審查醫院閒置過多提撥金未用的問題。

❸ 促成監察院黃煌雄委員專案調查，並提出糾正要求衛生署改進。

❹ 促成衛生署重新提案研修醫療法施行細則有關醫療救助金使用管理規範。

2. 健保決策委員會透明化與利益迴避：「聲」價 170 億，健保費協委員影響力遠高於立委，會議紀錄卻不比照國會逐字公開！

問題：❶ 先補破口袋、再掏民眾錢

❷ 解決健保虧損 應從看守健保支出分配的漏洞做起

❸ 國會已見陽光，健保分配豈可不透明

❹ 費協會組織遲未法制化規範，「付費者代表」委員中暗藏醫院及藥廠老闆

❺ 費協會決議 150 億藥價黑洞回歸醫界，民眾買單「不明不白」

訴求：❶ 會議紀錄應比照立法院紀錄有詳實的發言實錄，並於確認後一週內上網公開。

❷ 議程與提案一週前上網預告。讓全民有機會事前表達意見、防止爭議案件以臨時提案偷渡。

❸ 撤換具有醫院及藥廠老闆身分的兩位「付費者代表」委員。

④透過新聞稿與發文建議，要求檢討所有健保各支委會、藥事小組會議紀錄公開及民眾代表參與性。

成果：①號召 80 多個勞工、社福、病友與醫藥團體參與連署，及多位法律、行政、或醫藥領域學者及竹科人士支持，並赴行政院及監察院陳情檢舉。

②促成監察院黃煌雄委員專案調查，並提出報告要求檢討紀錄公開與委員利益迴避原則。

③促成衛生署更換兩位違反迴避原則的費協會「付費者代表」，並已公開費協會紀錄之發言摘要。

④促成健保局已將所轄健保決策會議成員名單及紀錄公開上網。除藥事小組外，並計劃將會議錄音公開上網，並承諾 99 年底重新檢討各委員代表性，增進民眾參與監督。

3. 用藥安全

問題：①慢性病處方箋開立比率不及格，讓慢性病患每年荷包失血五億元

②健保 IC 卡不靈光 老人用藥重複真「藥」命；近三年跨院重複開三高藥多花 27 億。

③中醫與基層診所藥袋標示未完全落實，亟需修法健全相關規定與罰則。

④夜班護士人力不足、藥品包裝不完整且不易辨識，導致接連爆發打錯針與吃錯藥事件，成為醫療品質與安全的不定時炸彈

訴求：①要求公立醫院與醫學中心，帶頭開慢箋，並列為「分配健保金額」或「醫院評鑑評分」的依據。

②落實健保 IC 卡強制登錄用藥資訊之規範，推廣老人用藥守護神與用藥記錄卡觀念。

③遊說推動將藥袋標示項目(包括作用、副作用、警語等)列入醫師法、醫療法規範。

④邀集醫管、藥學與護理等臨床實務專家，舉辦「如何避免住院病人打錯針、吃錯藥」座談會，整理出相關系統性問題與政策建議。

成果：①促成行政院與衛生署分別責成各公立醫院強化慢箋開立與釋出，台北市並持續列入全市督導考核重點。

②繼續將慢箋開立率等列入健保公開揭露之品質指標，並研議將釋出率也納入指標。

③號召 504 家醫療院所與健保藥局擔任老人用藥守護神，並提案將 IC 卡登錄管理列入健保品質指標持續監測。

④立法院已正式三讀通過將 16 項藥袋標示項目列入醫師法、醫療法管理。

⑤健保局承諾將繼續將護理人力列為與醫護界協商重點、鼓勵藥品安全包裝。

4. 幫民眾爭取非離子顯影劑合理給付，讓健保給付協商別再犧牲病人安全與醫療品質！

問題：健保原訂有「非離子性顯影劑」各家醫院每月檢查人次的百分之十之不合理限制，導致醫院轉嫁病患以自費使用非離子性顯影劑，甚至經常爆發醫糾意外。

訴求：①針對健保已納入之相關項目，醫院不得轉嫁民眾自費

②主管機關應檢視給付制度合理性，並善盡監督管理職責。

③健保給付協議會議應以安全與品質為優先考量，討論過程應透明公開。

成果：98 年 12 月衛生署正式公告，放寬給付條件並取消百分之十人次限制，符合適應者均可由健保給付。並撰寫『聰明就醫』，提醒民眾應有權益。

5. 捍衛醫療與健檢隱私權，打造尊重人性、友善安全的醫療環境

問題：①門診設計與流程不尊重病人隱私，民眾看診檢查心慌慌、碰運氣！

②「知情同意」與「事前解釋」便宜行事，學生健檢「不健康」！

訴求：①婦科與泌尿科門診應落實「一進一出」，教學門診應先告知病人。

②應訂立與落實隱私維護規範，並列入醫院評鑑基準。

③全面體檢中小學健檢流程，百分百落實知情同意、隱私權保護規範。

成果：①促成衛生署公告門診隱私權維護規範，並列入醫院評鑑項目。

②促成監院進行學生疝氣事件調查，糾正相關部會與醫院重視隱私權與同意權。

③衛生署公開承諾近期將訂立疝氣等私密性檢查標準作業流程

6. 衛生施政大車拼，五縣市長最用心記者會

問題：地方縣市政府在「醫療資源投入」、「法規政策落實」、「就醫障礙排除」三大衛生管理施政面向上的施政成效落差極大，影響基層民眾就醫權益。各縣市政府團隊是否善盡管理稽查，落實既有中央政策、法規，方能保障在地民眾權益。

訴求：①在年底縣市長選舉之前，要求縣市政府除了推動城市建設與觀光產業的有形建設，亦應強化自身管理制度與效能，重視在地民眾健康與就醫權益的無形資產。

②醫療資源、醫療收費管理、用藥安全、弱勢醫療補助、醫糾服務等醫改會長期關注的五大塊議題，呈現各縣市表現排行，並列舉標竿學習。

- 成果：①舉辦圓桌論壇，鼓勵縣市衛生局代表參與、交流經驗，並與醫改會建立聯繫窗口
- ②標竿縣市首長親臨記者會，分享推動施政經驗。其他縣市長辦公室主動來電詢問評比細節，了解其他縣市做法，並將評比結果納入縣市年度報告，給予嘉獎或要求檢討。

○醫療糾紛服務

一、醫療糾紛諮詢服務

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
人數	19	34	23	17	27	27	27	29	24	27	22	25

總計服務 301 位個案，另外還有直接以 email 詢問者 88 位，總計服務 389 位個案

二、就醫避雷區專欄開跑

從醫改會這幾年來所累積的醫糾個案紀錄，整理出民眾較容易發生醫療糾紛的 96 個就醫類型，並建立就醫避雷區專屬部落格：



98 年度已完成 8 篇文章，主題如下所示：

- | | |
|-----|------------------|
| No. | 主題 |
| 1 | 波濤洶湧?! 談隆乳的危機 |
| 2 | 愛漂亮也不忘保命□談微整型的風險 |
| 3 | 何謂『骨水泥』? 認識椎體灌漿術 |
| 4 | 羊水栓塞，生產的不定時炸彈! |
| 5 | 拔牙不是小事，多多留意有得無失 |

- 6 抽神經是抽什麼？根管治療要小心喔！
- 7 別小看痔瘡，小心手術風險
- 8 愛護靈魂之窗，lasik 雷射近視手術篇

該項業務將會列為 99 年度之重點專案。

三、從醫療糾紛出發的議題倡導

從民眾來信，我們發現許多整體醫療系統的問題，並作為議題進行一連串的倡導行動：

1. 因使用顯影劑所產生的過敏和自費問題——

明確定義非離子顯影劑的健保給付規範，並取消 10% 的給付限制。

2. 女性個案對於私密部位檢查的不舒服感受——

和消保會聯手，推動「**門診隱私權維護規範**」，以保障民眾的就醫權益。

3. 醫學美容氾濫，民眾因網路或報章廣告引發就醫需求，卻沒有得到適當的風險揭示——

和消保會聯手，要求衛生署落實醫療法相關規範，制訂網際網路廣告規範，並要求一定程度之風險揭示

四、從醫療糾紛發展的醫生和醫學生教育宣導課程

1. 持續以民眾觀點的醫療糾紛經驗，受邀至全台灣各醫療院所舉辦講座，98 年度兩度前往台東地區分

2. 於 98 年度開始和台大醫學院醫師專業素養課程合作，和大五的醫學生互動分享，希望醫學生可以從中了解民眾面對醫糾的想法，並改變對於醫改會和醫糾民眾的刻板印象

○資源募集與教育宣導

壹、募款通路開發

1. 手機募款：台灣大哥大「5180 即時捐」

一、目標：(1) 提供更多捐款通路，拓展手機小額捐款族群

(2) 台灣大哥大會員對醫改會認識與認同

二、執行時間：98 年 4 月申請，98 年 10 月上架募

三、推展：(1) 透過醫改雙月刊 23,500 份發行，讓更多人知道該募款機制

(2) 網路行銷：醫改官網連結、電子報發送

四、收入狀況：至 98 年 12 月（三個月）共計 1,247 元

2. 網路線上捐款：智邦公益館網路線上捐款

一、目標：(1) 開發網路族群對醫改會捐款，方便民眾不出門就能捐款

(2) 讓更多網路族群與智邦會員，認識醫改會

二、執行時間：98 年 1 月□12 月

- 三、推展：(1) 透過醫改雙月刊 23,500 份發行，讓更多人知道該募款機制
- (2) 網路行銷：醫改官網連結、電子報發送

四、收入狀況：至 12 月底 (12 個月) 共計 22,150 元

3. 網路線上捐款：Yahoo! 奇摩公益捐款

- 一、目標：(1) 以「醫療糾紛預防和宣導計畫」專案募款，讓更多網友認識醫改會服務民眾業務。
- (2) 以「就醫避雷區」及教宣講座推廣以網路行銷，提升民眾健康知能。
- (3) 預計募款 568,840 元

二、執行時間：98 年 6 月 12 月

- 三、推展：(1) 透過醫改雙月刊 23,500 份發行，讓更多人知道該募款機制
- (2) 網路行銷：醫改官網連結、電子報發送
- (3) 廣播媒體宣傳：配合『醫療糾紛相關探討』之三個廣播媒體(IC 之音、飛碟電台及台中大千電台)，提及平台資訊。

四、收入狀況：6 月上線至 12 月，共募得 18,783 元

4. 未來展望：有關未來手機、網路募款活動將與醫改議題、就醫安全及就醫避雷區等專案活動結合，並與 Blog、出口網站做策略聯盟與合作。

貳、民眾就醫安全宣導

一、活動名稱：民眾就醫安全講座

二、執行時間：98 年 1 月 98 年 12 月

- 三、活動目標：(1) 搭起醫病橋樑 減少醫療疏失，預防打錯針、吃錯藥的事件發生。
- (2) 平等醫病關係建立，喚醒民眾就醫權益意識，增進醫療爭議處遇之溝通與協調。

四、宣導對象：企業員工教育訓練、學校宣導、社區宣導

五、主 題：(1) 用藥安全：

I. 核對藥袋 16 項標示與原包裝給藥，讓你用藥更安全

II. 認識兒童專用藥

III. 老人藥平安 守護神來把關

(2) 手術安全：手術前該問醫師什麼問題

(3) 民眾就醫權益與品質：

I. 認識病歷重要性 守護您的健康

II. 拼經濟、顧荷包需認識合格醫療收據

III. 如何做健康記錄，協助醫師正確診斷

(4) 認識全民健保：

I. 全民健保與就醫權益

II. 全民參與、監督健保醫療品質與資訊揭露

(5) 當你遇到醫療糾紛時該怎麼辦？

六、講座方式：(1) 透過數據舉證與案例分享，瞭解其疏失的發生情況

(2) 以活潑生動及學員角色扮演參與的方式說明

(3) 歡迎學員帶藥袋、醫療收據、健康記錄來實際學習

七、宣導場次：今年就醫安全宣導 23 場，宣導人次約 950 人

八、宣導對象：(1) 企業：南山人壽南信通訊處、中國人壽 創建通訊處

(2) 光寶文教基金會志工課服媽媽：大直高中、光明國小父母成長班、復興國小、東湖國小、碧湖國小

(3) YWCA 社區生活學苑志工媽媽：葫蘆國小、天母禮拜堂、大安福音堂、士林蘭興生活學苑、內湖教會、內湖榮恩堂

(4) 非營利組織：愛加倍關懷協會（手語翻譯員訓練）2 場、大安社大、永和社大、雅文兒童聽語文教基金會、私立長德康復之家、龍江扶輪社、台北市職業總工會、勞資糾紛協調協會、桃園縣產業總工會

(5) 政府單位：中正區健康服務中心、萬華健康服務中心

九、未來發展：1、為了提升民眾就醫安全宣導效益，99 年將推展網站影音平台學習、廣播談話性及報紙、雜誌專欄系列宣導。

2、將教宣中民眾所提出的問題，做成民眾聰明就醫或就醫 Q&A，擺放於醫改雙月刊與網站上，供民眾參考。

參、雙月刊發行與網路瀏覽

一、雙月刊：

1、醫改雙月刊通路開發全國「誠品書局」36 據點，發行量調整為 23,500，該通路增加了 2 位定期贊助人。

2、由於前年雙月刊改版後，聰明就醫知識提供，民眾索取率與來電提供意見者有增加趨勢，並且也會透過雙月刊的捐款授權書贊助醫改會。

4、展望：透過講座、演講開發更多醫療院所與社區閱讀醫改雙月刊通路，99 年將推展全國醫療、社會、法律等相關學系之大專院校圖書館、全國各鄉鎮圖書館，提升大眾健康知能，促進醫病良性溝通。

二、網站管理：

- 1、網站流量增加：頁面瀏覽次數：1-6月平均 43,562 次/月，6月份陸續改版網站閱讀動線，讓更多人易於觀看，故 7-12 月增加為平均每月 48,287 次/月
- 2、網站已改版頁面：『首頁』、『關於醫改會』、『議題資料庫』、『醫改出版品』、『電子報』和『聰明就醫』，並增設『活動訊息』相關頁面。
- 3、電子報閱報率增加：電子報從過去每個 600 多人閱讀，增加至 800 多人，成長 33% 的閱報率。
- 4、網站平台的運用：運用討論區之留言功能，舉辦徵文活動。並利用網站進行徵文與公告等相關訊息。
- 5、會內網站平台的連結：連結會內與醫療糾紛有關網站----『就醫避雷區部落格』、與捐款系統相關的『智邦公益館』、『台北富邦基金會』、『台灣大哥大 5180 語音系統』及『奇摩公益』等平台。
- 6、會內議題對外聯結：
 - (1)張老師文化出版社：主動合作期間：6 月~12 月，其發稿篇數：12 篇，增加平台 5000 多名閱讀者。
 - (2)健康優活網：1-5 個月為被動合作，而從 6-12 月開始主動合作，每個月平均 3-4 篇文章，露出於此平台外，更有 google、pchome、yahoo、hinet、Msn 新聞等 8 個入口網站平台露出。
 - (3)智邦公益新聞
 - (4)Now news 新聞網：10 月份開始經營，增加新聞主動露出之平台。
- 7、展望：
 - (1)目前網站的互動性不佳，因此建議改版後增加與民眾互動之功能。
 - (2)加強醫改會網站對外連結與行銷，並加入醫療安全教育系列之訊息，以增加民眾對會內的瞭解。
 - (3)網站改版與行銷為 99 年度重要工作