

## SARS 風暴下醫療環境的省思 媒體對醫療環境的影響

新莊聯華牙科牙醫師 侯英男

SARS 襲捲全台,人口一罩,人心惶惶,不論政治,社會,經濟各方面都陷入混亂.而疫情發展至此,更突然發現站在抗疫最前線的醫療體系竟然問題叢生,造成院內感染嚴重及疫情的擴散.這其中固然和政府運作管理不善有關,但不可諱言的整個台灣上至醫學中心,下至基層診所,在面對這場前所未有的硬仗時的表現卻顯得有些措手不及.院內感染的控制不足,疫情通報過慢,以及作業程序混亂,導致台灣 SARS 病例院內感染的比例極高.我們一向自豪的醫療體系出了哪些問題?為什麼表現的如此脆弱?

冰凍三尺非一日之寒,台灣的醫療體系在醫療業逐步走向商業化的情況下,問題已逐漸浮現.現在的醫療體系在私立醫療院所比重甚大的情況下,所重視的是績效,也因此整個醫療環境也逐漸功利化,收入較高的科別及治療程序較受到重視.於是乎醫院越開越大,門診越開越多,對醫師的考核也以業績為主,一切向錢看的思維主導了醫院的管理模式,發展方向及資源分配.於是乎我們可以發現有些現象正在逐漸浮現:

1. 由於門診量擴張導致醫療費用增加,使得健保局在財務吃緊的情況下逐步管制給付,並實施總額預算制度,各醫療院所莫不以開發各種自費項目來因應健保收入的限制.於是諸如減肥,近視矯治,美容整型,自費健檢,老人安養甚至有所謂抗衰老醫學等各式各樣的發展方向.
2. 在利之所趨下,醫療人力及資源配置發生失衡現象.眼科,皮膚科,整型外科因收益高,投入人數大增.而風險大的外科,婦產科,感染科,麻醉科等則人力不足.名醫,業績高的主治醫師的收入很高,但基層作第一線照護的住院醫師及護理人員比較起來收入則不多.

總之在市場競爭的環境下,醫療院所重視的是收益.於是增加營收,控制成本,甚至流程效率,行銷拓展客源等營運問題成爲管理階層所重視的課題.至於醫療研究及教育,公共衛生,社區照護體系的建立及傳染病控管的流程等範疇則未受到應有的重視.

今日的醫療體系何以至此?整體社會環境及價值觀有很大的影響.台灣長期以來一直以經濟發展爲重,所謂的成功其定義通常是財富和地位.這種價值觀的形成媒體有其不可推卸的責任.媒體喜歡塑造許多成功典範,可以發現其評定標準大部份都不脫離這兩者,而醫療界更是被視爲收入高,地位高的職業.尤其近幾年來我們可以發現媒體在報導醫療新聞及人物的取向對醫療環境的扭曲更有著推波助瀾的效果.各種高價所費不貲的減肥,塑身,美容,抗老療法在媒體追逐報導下成爲仕紳名流的流行焦點,也造就出許多鎂光燈下的名醫.仿佛一位醫師做到此乃稱爲功成名就.大家也就忘卻了許多在各個角落辛勤奉獻不爲人知又收入不多的醫護人員.去年年底商業週刊第 787 期以「最後一個金飯碗破了」爲題作爲封面故事,報導了醫療業由寡佔市場到今日競爭激烈所導致的醫療環境的變化.通篇文章以商業競爭的角度分析,充滿功利主義的描述,以賺錢能力論成敗的取材方式,不禁讓人爲眾多默默付出的醫護人員抱屈.在文章中所謂定位明確,轉型成功,建立區隔並拉大和競爭者距離的贏家中,有一位花三千萬

裝潢診所,並讓假牙價格可因此漲一倍,且積極游說病患做高價牙齒美白及矯正的牙醫師.有一位捨棄心臟移植專攻靜脈曲張,年收入上千萬的心血管醫師,這兩個例子最令我感到不滿(我本人也是位牙醫師).尤其是心血管醫師的那句話:「如果醫師都像我一樣轉型,收入至少可以增加三四倍.」我想反問的一句話是:「那辛苦,風險高,相對收入較少的工作誰要做?」如果透過名貴裝潢塑造所謂高檔,溫暖,貼心的形象就能讓同樣的治療收費加倍,那病患根本就是冤大頭.如果這種轉型才是成功有競爭力,大家也該往此方向改善,否則就是落伍.那真不知一般收入的民眾要去哪裡作假牙.這篇報導令我心痛之處在於連商業週刊這個國內甚具影響力且聲譽不錯的主流媒體,在探討醫療環境變化時都是如此未去深究其中問題所在,甚至對醫療商業化的趨勢更有讚賞的效果,我想這也難怪整個醫療環境會商業化到今天的地步.這對大多數兢兢業業的醫療人員來說真是不公平,照其所述大家都是不知提昇競爭力的落伍一族.

媒體應具有發現問題,深究問題,並導正問題的功能.無奈台灣的媒體也在過度競爭的環境下(尤其是電子媒體),報導內容譁眾取寵以吸引大眾目光,缺乏對各項議題深入而專業的分析,更別說要導正社會大眾的錯誤價值和想法.我們看這次 SARS 風暴在媒體全天候的強力放送下,各種聳動的標題,激情的報導,未經證實的說法及傳言充斥.除了疫情的相關報導外,對於整個醫療環境問題的分析則相對缺乏.但值得高興的是這個問題在經歷這次風暴後逐漸受到重視,改革呼聲漸現.我們希望媒體在此時能夠擔起應有的社會責任,改變過往對醫療服務業的商業報導模式,放棄功利主義,讓長期以來在績效掛帥,名醫光環下因收益較低而被忽視的重要部門得到應有的重視(例如在這次抗 SARS 時備受重視的感染科,公共衛生及預防保健部門).讓整個醫療體系從過度商業化的迷思中跳脫出來,不再只以賺錢能力論成敗.唯有如此,各種制度的改革才有落實的一刻,也才能讓整個醫療環境由利潤為重轉向品質提昇,民眾也才得以享有一個人性化的醫療照護體系.