

前言

「醫療改革」予人一種使命、堅定與對抗的印象，其實，推動醫改的過程當中也有非常多的溫馨與感動。像是一位來電詢問醫療爭議的先生，事後捐贈好幾箱的影印紙，他客氣的說「我買的會比較便宜啦」。為了瞭解轉診制度對民眾就醫的影響，我們邀請許多民眾參加焦點團體活動，活動後一位媽媽掏出裝了一萬元的信封說「好好做，我支持你們」。去年2位熱心的志工也用不同的方式協助醫改，他們寫下參與醫改的心得，願和大家分享。

體驗一個有意義的活動

長庚大學學生 胡乃方

94年6月24日，我和一起加入醫改志工行列的好同伴—采螢，第一次前往醫改會。一路上，不停的想像著接下來要面對的人、面對的環境。但，最重要的是，我，一個大三的學生，能夠幫助醫改會什麼？

第一次接觸醫改會是在大二下學期的時候，當時社會關懷的課程中，系上老師邀請醫改會到長庚大學作教育宣導，而當天教宣的研究專員為何芷君小姐，就是看到她在簡報時表現出的活潑與熱情，讓從來沒有接觸過醫療改革的我，想要更加瞭解這個基金會，心中湧起了一股想要加入志工服務的慾望。於是，就是因為這樣的機緣，我來到了醫改會，概略地瞭解志工服務內容後（主要是針對「給我手術同意書，現金兩萬等您拿」的相關活動），就此踏上了志工服務的旅程。

94年8月3日是我們的志工服務第一站—林口長庚醫院附近商家，主要內容為詢問商家是否可以讓我們放置「給我手術同意書，現金兩萬等您拿」的活動相關DM，免費讓民眾索取。也由於先前沒有過類似的經驗，我們還在事前先模擬了現場情形，非常擔心商家不歡迎我們或是誤會我們的來意。於是，懷著忐忑不安的心，我們開始一家一家的詢問，而成果是令人興奮的！詢問的7家店家中，有5家願意讓我們擺放活動相關DM！在這個經驗中，我發現其中有些店家的老闆平時就會撥空參與公益活動，聽完我們表明來意之後，都非常樂意讓我們擺放DM，而店家老闆們也在百忙之中撥空聽我們說明活動的相關資訊，讓我們覺得終於不負此行，並且在一個月後附上醫改會所製作的感謝狀，謝謝他們的幫助。

接下來的日子裡，我們也同時間將全台各地民眾所寄送至醫改會的手術同意書影本作Excel的資料key in。我發現到很多醫院現今所使用的手術同意書仍然是不符合衛生署在民國93年1月1日起所施行的新版手術同意書格式，也因為獲得了這樣的資訊，我趕緊向身邊有過開刀經驗的家人、朋友告知這樣的消息，提醒他們要關心自身的權益。

而在「給我手術同意書，現金兩萬等您拿」發表相關統計資料的記者會前，我也利用了週末假日時間，前往醫改會進行「術前告知程度」的問卷電訪。這一次雖然不像第一次前往林口長庚醫院詢問商家時那麼緊張，但對於電訪內容我們都覺得非常新鮮有趣，所以在活動負責人勤定芳小姐的說明下，我們開始能夠掌握發問的技巧及要點。在接下來五個小時的電

訪中也遇到了很多有趣的民衆，大多是害怕醫改會將電訪內容錄音，然後將他們對於手術過程的不滿告知主治醫師。台灣社會醫病關係的不對等情形，在這幾通電話中很明顯的就可以看得出來。而六個月的時間就在一連串忙碌的活動中過去了，而在記者會結束後的時間，我們也幫忙醫改會剪貼醫療及醫院相關新聞的報導。

回想起服務過程，我的內心充滿了感恩的心，我想，不論是醫改會或其他非營利事業團體還有參加這次班上志工服務同學也好，都是站在不為了金錢、不為了利益，為台灣社會盡一份心力。這樣的感動，我一直放在心中，也因此激起了我日後繼續從事志工服務的想法。而在醫改會的專員們，也讓我看到了她們那股「堅定而溫和」的醫療改革決心，站在病人的角度，提倡醫病關係對等，並且持續的推動台灣建立具有品質與正義的醫療環境。這樣的決心，在服務的六個月中，我一直深刻的感受著。也謝謝醫改會活動教宣組的陳雅晶小姐，在志工服務的過程中一直不厭其煩的告訴我們與店家溝通的技巧以及志工經驗的分享，即使是我們要撰寫的書面報告，也提供我們相當多的資訊；還有醫改會的其他研究專員們，謝謝妳們的幫助，讓我們擁有很棒的志工服務經驗，學習做事的認真態度，還有那股不論外在環境如何艱難，都要堅持對的路並且走下去的精神。