

## 新聞稿

### 民眾就醫 知的權利保障不足 台灣醫療品質 還要再加油

台灣醫療改革基金會籌備處 12 月 17 日公佈了該會委託中央通訊社民意調查部所做的台灣醫療品質民意調查結果，從民眾的門診和拿藥經驗中發現，台灣醫療院所對於病人疾病和用藥的說明普遍不足，有高達一半的民眾搞不清楚自己的病情，也不知道吃的是什麼藥。

這份民調是在今年 11 月 14 到 17 日期間，針對台灣地區最近三個月曾到醫療院所就醫且年滿 20 歲的 1077 位民眾所做的隨機抽樣調查。目的在於瞭解一般民眾在就診過程中所耗費的成本與所得到的醫療品質狀況是否真的是「三長兩短」，即等掛號、等看診、等批價拿藥時間長，看診時間短，病人為之氣短。

調查發現，等掛號時間長的現象已經有所改善，八成以上民眾在五分鐘內完成掛號手續。但是有 23.6% 的民眾從進去醫療院所到出去所花的時間在一個鐘頭以上，加上往返的交通時間，顯示民眾就醫的時間成本仍高。

看診時間短的順口溜，則在這個調查中充分證實。有 48.9% 的民眾看診時間在五分鐘以下，更有 8% 是在兩分鐘以下。而快速看診的結果，是民眾對於自己的病情與用藥普遍不清楚。認為醫師疾病名稱說不清楚的有 37.6%；生病原因未說明或說明不清的高達五成；嚴重程度未說的有 54.5%；治療方法未說明的有三成。

在拿藥經驗部分，只有 11.2% 的受訪者表示被詳細告知；藥品服用方法說明情形較佳，有六成的受訪者認為詳細。藥品治療效果和用藥配合事項的說明，有高達六成的受訪者回答「未說」和「不詳細」。而藥品副作用只有不到兩成的受訪者有得到詳細說明。顯示民眾在吃藥時，往往不知道自己吃的是「什麼碗糕」，對於自己身體會有什麼影響。

這個調查也發現，年齡越輕，教育程度越高者，對於所接受的醫療品質越不滿意。醫改會表示，過去民眾對於醫師相當尊重，醫師的話是照單全收。但是隨著社會進步與民眾教育程度的提高，對於醫療知識的瞭解已不再無知，對於醫療品質的要求也只會增加不會減少。這也提醒醫療提供者必須認知到這個趨勢，重視告知義務及教育溝通的工作，才有助於提升醫療品質，建立良好的醫病關係。