

台灣醫療改革基金會籌備處醫療品質民意調查

調查結果分析

壹、台灣民眾的門診經驗.....	1
一、雖然有健保，但台灣民眾就醫的時間成本很高.....	1
二、求醫成本高，民眾是否得到更好的醫療服務？.....	2
三、求醫成本高，民眾對自己的健康問題有多少瞭解？.....	2
四、民眾眼中，醫師的問診態度如何？.....	3
五、看病環境是不是讓民眾感到被尊重？.....	3
六、民眾對醫師的整體滿意度高不高？.....	4
貳、台灣民眾的拿藥經驗.....	4
一、極少數（4.9%）的民眾就醫是拿處方箋去藥局配藥.....	4
二、多數民眾是在資訊不充分的情況下用藥.....	4
三、將近一半（49.3%）民眾未主動詢問醫事服務人員與用藥有關的資訊.....	5
四、整體而言，約四分之一的民眾不滿意醫事人員有關藥品之說明.....	5
五、民眾用藥知的權利未被尊重，民眾有可能吃錯藥.....	6

壹、台灣民眾的門診經驗

一、雖然有健保，但台灣民眾就醫的時間成本很高

（一）民眾到醫院看病花費的時間遠比診所多，然看醫師時間差異不大。
年齡越大、教育程度越低者所花費的時間越多：（第 23 題）

- 1.在醫院/診所時間：整體來看，只有不到一成的民眾從進醫院/診所，到看完離開所花費時間在 10 分鐘以內，有四成在 11-30 分鐘，有兩成在 31-60 分鐘。相對地，有 23.6%的民眾從進來醫院/診所到出去所花的時間在一個鐘頭以上。
- 2.這種情形在醫院更為嚴重，民調數字顯示，民眾在醫院和診所看診的時間存在顯著差異（ $p < .001$ ），在診所看門診的民眾有高達近七成（69.4%）在半個小時內完成，但在醫院門診的則只有不到一半可以在半小時內離開醫院，回答從進醫院到離開要用掉 1-2 小時的有 32.9%，3 小時以上的則有 11.1%。若加上車程，民眾上一趟醫院看病可能就要耗掉大半天的時間。
- 3.有一成六的 60 歲以上民眾不記得花了多少時間，但 50 歲以上民眾

當中有三分之一去看病從進醫院/診所到出來要花一個鐘頭以上。

4.學歷國小及以下者，有兩成回答不記得，但有近三成（29.3%）要花一個小時以上，能在一個鐘頭內完成的也有一半。

（二）雖然理論上健保給付已涵括大部分的費用，但仍有 7.1%的民眾反映在就醫時，醫師曾主動提及還有其他更有效、但是必須另外付費的醫療方法。（第 24 題）

二、求醫成本高，民眾是否得到更好的醫療服務？

（一）醫師看診之前是否已經掌握病人身體狀況基本面？

民調問到醫師看診的基本動作，有五分之一（21.8%）的民眾去看病時，醫護人員都沒有對病人做「聽診」、「觸診」、「量脈搏」與「量血壓」當中的任何一項檢查。若比較門診地點，在診所「量脈搏」與「量血壓」這兩項較醫院低（22.4% vs. 37.7%；28.9% vs. 48.5%）。其中，幫 40-50 歲民眾量血壓的只有三成，顯示醫護人員對中老年病防治仍不夠謹慎。（第 8 題）

（二）民眾向醫師陳述病情的時間很短，性別、就醫地點、年齡、教育程度等變項均有顯著差異；有 77.9%的民眾認為與醫師溝通或交換意見的時間足夠，性別、門診地點、年齡、教育程度與向醫師說明病情所用時間等變項經交叉分析後均達顯著水準：（第 10,11 題）

1.整體而言，有 5.8%的民眾在看病過程中沒有向醫師說明病情，六成的民眾向醫師說明的時間在 3 分鐘內，77.7%在 5 分鐘之內，能夠向醫師陳述病情超過 6 分鐘以上的只有 12.8%。

2.女性、在醫院看門診、較年輕、教育程度較高、向醫師說明病情所用時間越短的民眾，認為與醫師溝通不足夠的比例比較高。

（三）醫師花在每個病人身上時間很短：有 48.9%的民眾回答醫師只用了 5 分鐘以下的時間幫他看病，其中有 8%的民眾不超過 2 分鐘；看 10 分鐘以上的只有兩成不到（18.8%）。（第 22 題）

三、求醫成本高，民眾對自己的健康問題有多少瞭解？

民眾就醫知的權利未被尊重，醫師衛生教育工作有待加強：（第 12 題）

（一）在「疾病名稱」說明方面：整體而言，一半的民眾表示醫師有詳細說明，回答醫師未說或認為醫師說得不詳細的有 37.6%，醫院與診所間的差異未達顯著水準。年齡、教育程度與醫師看病時間等變項與本題交叉分析，卡方檢定均達統計的顯著水準，顯示年齡越輕、教育程度越高、醫師看病時間越短的民眾，認為醫師說得不詳細的比例越高。

- (二) 在「生病原因」說明方面：有近四成（38.2%）的民眾回答醫師有詳細說明，但醫師未說病因或說得不詳細的高達一半；以門診地點分，診所醫師未向病人說明病因或說得不詳細的較醫院為高（53.4% vs. 44.4%）；年齡越輕、教育程度越高、醫師看病時間越短的民眾，認為醫師說得不詳細的比例越高。
- (三) 在「嚴重程度」說明方面：有三成二的民眾回答醫師有詳細說明，醫師沒說的高達 54.5%。診所醫師未說明的比醫院醫師多（57.8% vs. 50.2%），醫院醫師較診所醫師詳細說明嚴重程度的比例高（37.3% vs. 28.8%）。年齡越輕、教育程度越高、醫師看病時間越短的民眾，認為醫師說得不詳細的比例越高。
- (四) 在「治療方法」說明方面：有近一半（48.3%）的民眾回答醫師有詳細說明，有三成的民眾表示醫師沒說。診所醫師未說明的比醫院醫師多（34% vs. 25%），醫院醫師較診所醫師詳細說明的比例高（52.1% vs. 45.4%）。首次就醫、醫師看病時間較短的民眾，認為醫師說得不詳細的比例較高。

四、民眾眼中，醫師的問診態度如何？

雖然多數的民眾不覺得醫師的看病態度不好，但還是有一部分的民眾感受到醫師負面的對待，沒有溫馨的關懷感覺：（第 13,14,15,16,17 題）

- (一) 有 1.3%的民眾表示醫師在說明診斷結果時，內容語氣讓他覺得害怕；有 4.5%的民眾覺得醫師在看病時態度冷淡；有 1.9%的民眾認為醫師看病時有尖酸刻薄、嘲笑病人的情形；有 1.1%的民眾回答看病時有被醫師責罵、怪罪或態度惡劣的情形。儘管乍看這些比例並不高，但以醫病關係言，有一個病人有這種感覺都太多。
- (二) 有 13.4%的民眾覺得醫師沒有關心他的病情，年紀越輕、教育程度越高者，覺得醫師沒有關心的比例越高。

五、看病環境是不是讓民眾感到被尊重？

此次醫療品質民調顯示，民眾就醫的隱密性未被充分尊重：（第 18,19,20,21 題）

- (一) 有 35%的民眾反映看診時有其他病人在場，醫院情況比診所嚴重，在醫院看診時有其他病人一起在診療室裡的情形甚至高到近 50%。診所門診沒有其他病人一起在診療室的情形比醫院普遍（75.9% vs. 51.9%）。
- (二) 有一成的民眾認為醫師在進行診療時隱密性做得不好，認為好的也只有四分之一，女性認為好的比男性略低（24.5% vs. 27.1%）。

%)，差異未達顯著水準。年齡越輕、教育程度越高者越覺得診療的隱密性不足。

(三) 有一成的民眾認為醫師在進行診療時自己的隱私沒有被尊重，認為好的也只有四分之一上下。年齡越輕、教育程度越高者越覺得診療的隱密性不足。女性覺得隱私未被尊重的略多於男性 (9.6% vs. 8.4%)，差異未達顯著水準。

(四) 雖然高達 97% 的民眾不覺得醫師在看病時有讓人覺得不自在或心裡不舒服的感覺，但也有 2.2% 的民眾回答有這種感覺。

六、民眾對醫師的整體滿意度高不高？

民眾對醫師的整體滿意度雖高，但負面評價的也有 8%：(第 25 題)

(一) 有 44.9% 的民眾對於三個月來最近一次看病的醫師感到非常滿意，感到滿意的有 43%，有點不滿意的有 6.8%，很不滿意的也有 1.2%。

(二) 年齡越輕、教育程度越高者，不滿意的比例越高。

貳、台灣民眾的拿藥經驗

一、極少數 (4.9%) 的民眾就醫是拿處方箋去藥局配藥

(第 39 題)

約九成 (89.8%) 民眾上一次看病時是在原醫院/診所拿藥。若以就醫類型比較，從醫院門診取得處方箋再去藥局配藥的比例只有 1.8%，而從診所取得處方箋再去藥局配藥的比例較高 (佔所有去診所看病病患中的 7.9%)。

二、多數民眾是在資訊不充分的情況下用藥

反映醫事人員未善盡告知的責任，對指導民眾用藥之衛生教育也有待加強，尤其是醫院診所。

(第 40 題)

此次民調顯示，醫師、護士與藥劑師給藥時，較常說明的是藥品的服用方式 (68.5%)，其次是藥品的配合事項 (37.7%)、治療效果 (31.3%)，最少說明的是藥品的副作用 (21.2%) 與藥品名稱 (12.9%)。

(一) 在「藥品名稱」方面，只有一成一 (11.2%) 的受訪者表示被詳細告知，其中在診所就診者比在醫院就診者未被詳細告知的情況更為嚴重 (88.5% vs. 81.4%)。

(二) 在「藥品服用方法說明」方面，有六成的受訪者認為詳細。受訪者

中在診所就診表示被詳細告知者，遠比在醫院就診回答被詳細告知的比率高（74.6% vs. 44.7%）。雖然拿處方箋去藥房配藥的比例很低，但是未被告知「藥品服用方法說明」的比例也遠低於在醫院/診所拿藥的受訪者（1.9% VS. 21.6%）。從年齡變項來看，六十歲以上者，有三分之一回答「未說」或「不詳細」，經交叉分析，年齡越大者，表示被詳細告知的越少，達統計上的顯著水準（ $p < .001$ ）。

- （三）在「藥品治療效果的說明」方面，回答「未說」和「不詳細」的高達六成六，教育程度為專科與大學以上者，比例更高（75.7% & 68%）。拿處方箋去藥房配藥的受訪者被詳細告知治療效果的比例高於在醫院/診所拿藥的受訪者（41.5% vs. 27%）。
- （四）在「用藥配合事項的說明」方面，有高達六成的受訪者回答「未說」和「不詳細」，這個項目在醫院/診所拿藥的，和拿處方箋去藥房配藥的受訪者之間沒什麼差異。
- （五）在「藥品副作用的說明」方面，只有不到兩成的受訪者回答醫師、護士與藥劑師在給藥時有詳細向病人說明。這個項目在醫院/診所拿藥的，和拿處方箋去藥房配藥的受訪者之間沒什麼差異。

三、將近一半（49.3%）民眾未主動詢問醫事服務人員與用藥有關的資訊

（第 41 題）

以拿藥的場所來看，病人在醫院/診所拿藥，沒有主動問用藥相關問題的比例，比拿處方箋去藥局配藥的高（49.9% vs. 35.8%）高。病人會主動詢問的事項和醫療人員最常說明的事項順序相同，依序是服用方式（35.2%）、配合事項（23.1%）、治療效果（21.9%）、副作用（17.1%）與藥品名稱（12.5%）。

四、整體而言，約四分之一的民眾不滿意醫事人員有關藥品之說明而且年齡越輕、教育程度越高者滿意度越低，均達統計上的顯著水準（ $p < .001$ ）。

（第 42 題）

- （一）有 57.3% 的民眾對於醫師、護士與藥劑師在給藥時有關藥品的說明感到滿意，有 24.8% 傾向不滿意。
- （二）年齡越輕者，回答不滿意者越多，60 歲以上民眾僅有一成表示不滿意，但 30-34 及 35-40 歲組的受訪者回答不滿意者則分別為 35% 與 37.8%。45 歲以上的中高齡民眾有四分之一到五分之一回答

「不知道」。

- (三) 教育程度越低者，回答不滿意者越少，國小及以下學歷民眾僅有一成二表示不滿意，但有三成回答「不知道」；專科教育程度的民眾則有高達 36.1% 回答不滿意。
- (四) 對於醫院(56.3%)、診所(58.1%)與藥局(54.2%)說明的滿意程度則並沒有明顯的差異。

五、民眾用藥知的權利未被尊重，民眾有可能吃錯藥

(第 43,44,45 題)

- (一) 藥品的包裝在醫院和診所所有顯著的差異，在醫院門診的民眾中有八成以上拿到的藥是「不同種類的藥分開包裝」，遠較在診所門診者高 (81.5% vs. 20%)；在診所門診者拿到「將不同種類藥品包在一起」的比例則高於在醫院門診者 (77.4% vs. 16.4%)。
- (二) 有四成六的民眾表示「藥袋沒註明藥物名稱及數量」。以就醫類型分，在診所門診的有七成五拿到的藥在藥袋上未註明藥物名稱及數量；在醫院門診的民眾則只有一成二左右是這樣。以拿藥的場所來看，拿處方箋去藥房配藥的民眾也有近六成 (58.5%) 拿到的藥在藥袋上沒註明藥物名稱及數量。
- (三) 雖然「藥物劑量和藥袋說明一樣」的比例很高，但仍有 0.4% 的民眾表示拿到的藥袋裡外不符。