

附件三 5 大基本民眾就醫權益說明表

五大就醫權益	醫療問題現況	常見疑問	對民眾就醫安全、就醫權益影響	縣市政府角色	縣市政府應盡之責任
合格醫療收據 ¹	<ul style="list-style-type: none"> 97%的收據不合格 	「看病後拿到的收據上只有模糊的費用總數，該怎麼知道我付的錢對不對」	<p>合格的醫療收據能幫助民眾</p> <p>(1)清楚檢視健保給付項目與自費項目分別的費用明細；(2)利用網路或去電相關主管機關進一步核對是否自費費用或部分負擔收取不當</p>	<p>醫療管理者</p> <p>善盡核定、督考、管理責任</p>	<p>落實主管機關發佈之最新收據標示規定，主動稽查轄內醫療院所收據格式狀況，推廣合格收據</p>
醫療收費標準 ²	<ul style="list-style-type: none"> 健保申訴案件中，高達六成和醫療付費有關 56%病患住院期間被要求自費³ 	「看診時，醫院要求我多付指定醫師費1800元，是合理的嗎？」	清楚的醫療收費標準公告，能讓民眾自行查詢法定自費醫療價格，並避免自費就醫時不被多收超額費用		<p>詳實訂定醫療收費標準依據，內容需涵蓋健價格定給付外的全部醫療費用，並於網站提供下載、查詢</p>
推廣兒童用藥	<ul style="list-style-type: none"> 兒童用藥錯誤的機率是成人3倍 9成小孩卻拿不到安全好吃的兒童專用藥 	「餵藥小朋友常哭鬧、嘔吐，不知哪裡有提供安全的兒童專用藥？」	使用兒童專用藥劑，提供兒童「不苦、好吞、好餵食」的用藥經驗，不僅有完整標示，也有助於服藥劑量掌握，減少不當用藥傷害	<p>民眾健康守護員</p> <p>為醫療品質把關 促進病人安全</p>	<p>連結各專業、家長進行衛教，監督推廣醫療院所開立兒童專用藥</p>
老人藥事服務	<ul style="list-style-type: none"> 全國22%老人無法自行服藥 老人平均用藥量為一般人5倍以上，吃錯藥機率比一般人高3-7倍 	「不同科別醫師開給我的藥，不知道該怎麼吃比較正確」	藥事服務讓專業走進社區老人家中，提供社區老人藥物諮詢，並協助用藥安全的把關，減少用藥錯誤風險。		<p>重視各年齡層族群用藥安全議題，連結相關資源，提供切合民眾需求且具有可近性的服務內容</p>
醫療糾紛調處 ⁴	<ul style="list-style-type: none"> 民眾不曉得如何處理醫糾，迫使以非理性手段抗爭，導致醫病雙方兩敗俱傷 醫療訴訟曠日費時、花費龐大，訴訟外醫糾處理管道更顯重要 	「遇到醫糾時，民眾常不知道衛生局有提供調處服務」	調處服務由第三者居中搭起醫病雙方橋樑，協助醫療爭議事件以理性、平和的方式處置。	<p>擔任中介橋樑</p> <p>促進醫病溝通</p>	<p>衛生局應主動公布申請之管道、流程和相關表單資料，使民眾能夠掌握調解的申請步驟和後續處理時程</p>

¹ 法源依據：醫療法 22 條、衛署醫字第 0960203653

² 法源依據：醫療法 21 條

³ 資料來源：健保局高屏分局97年醫院總額院長座談會第二次會議簡報，該自費比率的計算已先排除病房差額負擔的案件

⁴ 法源依據：醫療法 99 條、醫療爭議調處作業要點