



消費意識下的醫療市場

特別感謝消基會——
申訴部主任／林麗英
執行秘書／陳慧文
總編輯／林麗貞

採訪・整理／陳惠君

醫療過失糾紛與日俱增

醫院並非好地方，它可能使你的健康未蒙其利，反受其害。

常聽到的「醫療不當」、「醫療賠償」、甚至「診斷錯誤」等，都指向一個嚴重的問題，那就是醫生、護士、醫院、檢驗所及其他保健人員均可能因失誤，而導致病人受到意外傷害或併發其他病變。

不錯，醫藥技術的日新月異，不斷締造醫學奇蹟使絕症病人有了新希望，以前致命的傷害，有了新的補救方法。但是，創造醫學奇蹟的同時，也帶來了許多不必要的失誤，有些甚至會白白送掉人命，而且此類問題或許正與日俱增。

據調查，約有百分之一至百分之五的病人，可能會遭到庸醫的誤診或醫護人員不當的處置。輕者吃點苦頭，重者可能賠上性命。

醫院難免發生的問題包括：誤診、不必要的手術、用藥過猛、處方不當、感染率高、檢驗錯誤、醫療設備使用不當、醫生酗酒或吸毒等。

因此專家建議，除非絕對必要，最好少看醫生，少上醫院。

有一位老婦人因支氣管炎住院，在進行一項例行性檢驗時，發現她有缺鉀現象。雖然她過去並沒有缺鉀的徵狀，但醫生仍指示為她注射點滴，補充鉀。

結果由於醫護人員的疏忽，注射的點滴量太多又快，老婦人的心臟負荷不了，最後死於鉀中毒。最諷刺的是，她可能根本不需要補充鉀。

據調查，美國每年有二十萬人以上，因醫生的疏忽受傷或喪生。

當然有許多問題是肇因於醫療人員的不稱職，但是許多醫學界人士認為醫學的進步也帶來許多不良後果。

比方說，多種手術後，病人普遍使用導尿管，反而增加了感染機率。新藥的大批問世，也增加了醫生用藥過猛或處方不當的可能性。

此外，儘管經常參加醫學講習會，接受再教育，許多醫生發現，醫學進步之神速，使他們產生難以適

從之感。

多數醫生與醫院當局堅稱，許多不幸的醫療常是無法避免的。病人可能年紀太大，或者病重，那麼即使華陀再世也無能為力。再者，絕對無誤的治療，也可能有若干不為人知的副作用。病人明知新的療法可能有危險，仍願姑且一試，且發生不幸，他們又不能坦然接受。

過失殺人的醫療訟案層出不窮，加上專業國家機構的督促、醫院、健診中心與群體醫療團體已設法加強醫療管制。

許多醫院成立了危機管理計劃。從病例與統計，檢討醫療弊端之所在，甚至有問題的醫生，再以電腦檢查處方，複查醫生的診斷是否恰當，顯示要做的檢查是否必要，以及醫生是否看過檢查報告。

但是，舊問題解決了，新問題接踵而至。專家指出，要求降低醫療費用的壓力日增，護理人員重短缺，許多醫院利潤減低，甚至賠本。在這種情況下，醫療品質自然降低。

此外，醫生與學術界人士指出，隨著醫學的進步，太多新的醫療過程在未經實際證明較之舊法更為有效之前，即被廣泛採用。

許多人士指出，特殊的手術或新的醫療方法像新藥問世時一樣，就其療效與費用，進行查驗。

有一位六十八歲的老婦人因呼吸略微困難，有點問題而住院。住院期間，她在接受例行的X光檢查時，發現肺部有黑點，於是接受了肺部切片檢查，結果引起併發症，需要插管而轉到加護病房。在加護病房中，又受到葡萄狀球菌感染，而戴上人工氣管。幾個月後情況惡化，最後死亡。

經檢討後發現，首先她根本不須住院，其次不應接受切片檢查，以致從此一病不起。更有甚者，據調查，她的主治醫師一向喜歡叫病人住院，而這種情況是不必要的。

史丹佛大學的羅賓醫生說：「我們很少對新療法進行任何科學考驗，以探究新療法是利多於弊或弊多於利。並且一旦我們發現某種療法不當，會坦然認錯。」



出診醫療糾紛

談食五穀糧沒有不病痛的，我們的一生中總會和醫院打交道幾次，儘管醫生和病人不單純只是金錢往來的「收受關係」，但仍免不了有糾紛產生，屬於服藥性質的醫院，當然也是消費的一環。為醫療消費服藥性質的醫院，自然是消基會的職責。然在目前醫療體制有缺憾，病人的權益無法獲得真正的保障下，「醫療糾紛」便一直是消基會胸口的痛。

八年多來，消基會面對多起的醫療糾紛，總感心有餘而力不足。雖然，有病人或其家屬與醫院達成協議，或有抬棺抗議，結果可能都獲得金錢上的賠償，但「醫療糾紛」的癥結和潛在的嚴重問題，並未獲得解決，有些觀念也未獲釐清。

七十八年七月五日長庚醫院因嬰兒車的輪軸折斷，而引發一場「摔嬰記」；事發之初，院方以強硬的態度拒絕家長的訴求。六位嬰兒的家長至消基會申訴；消基會經過醫藥和法律兩委員會的「會診」下，決定為這件醫療糾紛「出診」。結果院方答應家長的要求，並已簽訂協議書，這是一個理想的結局。也希望能藉著出診，使沈痾已久的醫療糾紛獲得妥善的治療。

為什麼病人都是輸家？

自古以來，醫生都是救人濟世的表徵，備受世人的崇敬。可是，近年來，醫生和病人之間的醫療糾紛，卻層出不窮。

醫療糾紛已成為一種普遍的社會現象，可是在現行醫療與司法制度下，即使是醫生與病人上法庭打官司，病人的冤屈大都無法獲得公平合理的解決，敗訴的大都是病人！

據非官方的統計，目前台灣的醫生每年約有百分之一因誤診而遭到控訴。很明顯的，在法庭外解決的案件數目，恐怕要更多上幾倍。

總之，今天在台灣的誤診事件令台灣的醫生和病患雙方都很不滿意。因為一般社會大眾，醫藥界人士，以及法律制度等等，都尚未準備到面臨此問題。中華民國迄今尚無醫療法，而且幾乎所有的誤診案件，均使得醫生上了法庭，不僅受到罰款，況且還要面臨判刑坐牢的威脅。如果醫師公會組織的委員會裁定確是醫生的錯誤，不可避免的，醫生必定會接受刑法處分關進監牢。因此，使得審理這些案件的人，難以做絕對公正的判決，而在感情方面傾向於醫生。

最近關於醫療糾紛申訴，有顯著增多跡象，消基會雖極力與醫院溝通，但醫院均不甚積極處理。據瞭

解；國內醫療糾紛訴訟，均先委託「醫事審議委員會」之鑑定，其鑑定結果之記錄為：每一百件中，僅有十至十四件認定醫院應負責。換言之，百分之九十左右之醫療糾紛病人均敗訴！

眼見國內醫療糾紛不斷，但病人卻一直無法獲得法院之正義，更使得醫院醫師愈不在意病人之權益。基本上一醫師於進行醫療行為時，並不必負擔絕對復原之保險人責任，但至少應注意：盡到合理義務，以確保病人之安全。

由於醫院對病人之醫療行為，是一種醫療技術與服務之提供，如有過失行為，亦應對病人負責。此乃病人之醫療消費權，醫院應給予尊重，以維持良好的醫病關係。

醫療糾紛申訴案處理之困難

七十七年度，消基會統計有關醫療糾紛已達一百件以上，然事實上，除了部分消費者投訴醫療費有高收情事，獲得圓滿處理外，對於大多數因醫療過程所引起之糾紛，消基會並無能力協助！

而其中最主要的原因，即在於消基會無權取得病歷，以便幫助消費者做第一步的審驗。而實際上，根據資料顯示，消費者多半自己也無法取得其所有的病歷資料。

雖然在七十五年十一月二十四日，衛生署已公佈實施醫療法，但在病歷之取得上，仍然規定消費者只能請求到病歷之摘要，對於發生醫療糾紛時，消費者可據理力爭的完整病歷，顯然是居於非常不利的地位。

記得在醫事審議委員會成立前。幾乎所有的醫療糾紛，全都依賴醫師公會所組成的委員會從事鑑定，由於該公會係民間團體，工作負擔太重，在品質與時間的掌握上，自然未臻理想。而衛生署：醫事審議委員會之選聘，又不能在公信上著力，一直受到輿論界的指責，也不能確實獲得消費者的信賴。

今年七月份，消基會出版了消費指南，醫藥保健篇，書中網羅了國內醫學界的知名教授，及臨床經驗豐富的醫師之親自執筆。縱觀全書，除了加強醫、病人雙方都能了解其本身的權利與義務；在法律規定的基礎上，進而傳達「減少糾紛發生」的觀念。許多在醫療糾紛後，所發生實際鑑定與法律處理上的兩難與矛盾點，也都迫切需要衛生主管機關接納諍言，且確實針對時弊，予以修正。

此外，司法單位在處理醫療糾紛案件，也應認真做好勘驗工作，以導引鑑定結果之更客觀，增加消費者對公權力的信任感。

⊕