

## 二代健保-重視醫療品質和醫療資訊公開的新紀元

全民健康保險開辦十年以來，在各方的共同努力下，已經大幅降低民眾就醫的經濟障礙和大大提升了醫療照護取得的可近性，同時在滿意度方面也獲得大部分民眾的肯定；世界各國也常以讚賞的眼光，派員來台觀摩全民健保的運作等。除了以上的成果外，全民健保也有許多可以再加強的地方，就民眾而言，可以不必用一般統計數據或調查報告來呈現，相信民眾最關心的一定是全民健保的醫療品質提升問題。由於全民健保制度當年在很短的時間內開辦，所以日後全民健保大多數的醫療費用支付方式，多延用原公勞保的論量計酬（即提供醫療服務多少，申報醫療費用多少）方式，以便醫院、診所可以快速銜接來為民眾服務，然而在論量計酬的制度下，對於全民健保醫療品質提升的誘因是不夠的，所以，推動中的二代健保，除了要建立更公平合理的健保財務設計外，另一重點即在提升全民健保的醫療品質，並期待在強調公平、效率外，更加重視醫療品質。

有些人或許認為，二代健保的規劃，過於偏重財務，而對醫療品質較不重視，但實際上，提升全民健保醫療品質的

措施一直在各界努力下是持續在進行中的，只不過在一代健保的各項努力中，大多放在論量計酬的改進和支付設計上，例如推動論件計酬和各項醫療給付試辦計畫等，然而在二代健保，確實是應該要有新的思維來呼應各界期待，並且建立與以往不同的正面效應和環境。

二代健保的規劃中，衛生署把握了以上的思維，把醫療品質的提升及政府的責任直接擬訂在健保法內，最具代表性的條文就是全民健康保險法修正草案第 78 條：「保險人及保險醫事服務機構應定期公開與本保險有關之醫療品質資訊，其實施辦法由主管機關定之。」

二代健保的規劃是由許多學者和邀請代表各行各業的民眾，歷時二年的努力才完成的，而最可貴的是，在二代健保中，對於醫療品質的議題揭示了非常清楚和詳細，例如應提供「民眾就醫指引」，以協助民眾尋求合理節約的醫療資源與降低就醫成本；推動「醫院報告卡」制度，適度公布醫療品質資訊，提供民眾參考；並設計「民眾參與醫療品質政策管道」與加強重視民眾意見等，然而這樣的規劃結論，如果沒有去執行，則會流於空談，但是要執行及預見政府的決心，最好的方法就是直接修法並且規定政府和保險醫事服務

機構確實去執行，因此健保法草案第 78 條的精神，最重要的應該是上述所說的”政府的決心”。

提到醫療資訊公開的機制，其最難能可貴的地方，就是在創造正面的效應和提升醫療品質的環境，例如政府可藉由公開的醫療資訊，加以調整健保的醫療給付策略、方法和規定等，以達到維護被保險人醫療照護品質的目的；而民眾更可以利用公開的醫療資訊作為就醫指引，或監督健保執行及健保局盡責程度和落實品質承諾的工具；而醫療院所方面也可以朝提升照護能力的角度，以他山之石或同儕醫療照護品質競爭等，達到醫療品質更上層樓的目的。

由於健保法是法規，而非一般作業規則，所以在提供「民眾就醫指引」方面，嗣後在條文通過後，可以規劃由健保局或衛生機關彙整與公布醫療院所的基本資料，例如醫療院所的地址、電話、交通資訊、開診科別、病床數、醫師的專科訓練證照、評鑑資料、擁有的貴重儀器與專業人力等等，以適合民眾需要的方式，提供方便的就醫選擇參考，並公布給民眾公開查詢。在推動「醫院報告卡」制度方面，也可在條文確定公布以後，建立並發布醫院、診所醫療品質資訊機制，例如醫師病床比、護理人員病床比，非預期再入院率、

外科傷口感染率、或病人滿意度等項目；並定期蒐集病人就醫的經驗資訊，對出院病人做調查，由病人來報告他們在住院期間接受醫療服務的好壞，例如醫師診治說明是否清楚、藥品副作用提示、手術傷口照護情形等等，彙整成病人口碑的資訊釋放給民眾，供民眾參考。至於在設計「民眾參與醫療品質政策管道」方面，以後也可以持續及定期收集病患就醫滿意度資料，設立抱怨及申訴窗口，讓民眾能表達所遭逢之就醫問題，加以彙整分析及處理之；並定期舉辦醫療品質公民參與會議，提供民眾（或民間團體）參與政策之制訂與修正之管道等等。雖然「事在人為」是成功的要件，但是僅有政府的決心是不夠的，如果有了健保法的加持和強制，及民眾的參與，相信一定會對全民健保的醫療品質提升有所貢獻。

「健保大家的」也就是說全民健保的種種大家都應該去關心，而醫療品質又是全民健保的核心價值，然而沒有充分的醫療資訊，對於這項核心價值則該如何去衡量與了解？又如何去關心？這就是本次健保法修法中，衛生署所思考及打算建立的的關鍵點，這樣的條文確實具有畫龍點睛之效，倒也不必長篇大論，也因為已預料到嗣後在民眾監督下去落實

執行，一定可以建立一個重視醫療品質的新紀元，最後並且可達到「大家的健保」，讓優質的醫療品質和醫療照護水準，作為需要醫療服務的民眾後盾，以作為政府對民眾盡責與承諾表現。