

# 以民眾為考量之醫療品質資訊現況

## 壹、行政院二代健保規劃小組總結報告之政策建議

### 一、彙整與公布醫院診所的基本資料—就醫指引

- (一) 衛生機關應將各醫療院所的基本資料做整理，定期更新，並公布給民眾可以公開查詢。例如醫院診所的地址、電話、交通資訊、開診科別、病床數等，這些基本資料應由衛生機關從現有公務紀錄中加以彙整，以適合民眾需要的方式，提供民眾方便的就醫選擇參考。若以書面提供，可以由縣市衛生局與所轄衛生所負責提供，若由網路提供則宜由中央統籌，並大量與知名入口網站做連結，方便民眾查詢。另外、全國緊急醫療網的各區責任醫院的名單與聯絡電話，也是這類基本資訊的範圍。
- (二) 建議衛生機關將醫師的專科訓練證照等資料整理公布，過去衛生機關已針對這部分建有專科醫師的檔案資料，這些是客觀的事實資料，建議短期內即可開始對外提供，並且以民眾容易搜尋的方式提供。對於這些專科的診療科別與常見的診治疾病，可以依器官或症狀別做索引，方便民眾查詢。這部分資料應與前項建議結合，讓民眾同時知道這些專科醫師在哪些地方執業，才能方便民眾做選擇。
- (三) 建議公布各醫院的評鑑相關資料，如醫院層級別以及其所擁有的貴重儀器與專業人力等等，並針對評鑑內容加以說明讓民眾瞭解，例如評鑑等級的意義、某醫院是否有癌症診斷的能力、什麼是風濕過敏科的專長等等，透過資訊的釋放，不僅可以幫助民眾在搜尋醫師或醫院時有更多的訊息可以參考，同時也鼓勵各醫療院所在提供醫療照護時應維持一定水準的品質。

上述三種資料都是目前衛生機關已掌握的行政記錄資料，只要稍加彙整，建立一套「民眾就醫指引」，並以民眾方便取得與查詢的方式提供給大眾參考，例如由衛生機關或健保局提供專線電話以應民眾的諮詢，或是透過知名搜尋引擎以網路方式來提供，以有效降低民眾搜尋的成本。

### 二、建立並公布醫療品質資訊—醫院報告卡

- (一) 台灣醫策會已經推動數年的醫療品質指標計畫 (TQIP)，已經有系統地蒐集醫院品質表現的資料，或是醫院評鑑中各醫院自行填報的品質相關資料，應該考慮選擇某些具有共識而且民眾可以瞭解的項目來公開給大眾參考。例如結構面的醫師病床比、護理人員病床比，過程與結果面的非預期再入院率、外科傷口感染率、或病人滿意度等項目。
- (二) 在醫療品質改進中，消費者所扮演的角色，除了是對醫療供給者

做聰明的選擇外，還可以充當照護品質的評估者。國內調查發現，民眾最需要的就醫資訊項目，為醫師的專業知識及技術、醫師的服務態度、與醫師尊重病患。因此建議健保局定期蒐集病人就醫的經驗資訊，將民眾重視的過程面的表現，藉由標準化的評估比較後彙整成病人口碑的資訊釋放給民眾，這類資訊對於消費者而言極具參考價值，而現階段仍需要再深入研究。例如美國已有將病人對醫院某個科別的評分做成排序，我們也可以仿效，對數個常見疾病的出院病人做調查，由病人來報告他們在住院期間接受醫療服務的好壞，例如醫師護士是否和善、診治說明是否清楚、藥品副作用是否嚴重、手術傷口有沒有化膿等等。這類病人的經驗資料是目前民眾打聽醫院醫師表現的最主要項目，如果將這類資訊分類整理，也可以考慮放入「醫院報告卡」，供民眾參考。

- (三) 在建立醫院報告卡時，有三個問題必須注意。首先是台灣醫院的規模與診治能力差異很大，醫院間的病例組合可能會有明顯的不同，許多品質指標若未經標準化，將可能嚴重失真，例如住院死亡率，如果沒有調整病人的疾病嚴重度，則死亡率可能與醫療品質無關甚至負相關，這是我們蒐集品質資訊時要注意的問題。其次是醫院可能以篩選病人的手段來「美化」其品質指標的數字，例如拒收病情嚴重的個案，以免影響其統計上的品質表現。因此如何做好病人組合或是疾病嚴重度的調整，也是一項重要的事前作業，或者可以先考慮跟疾病嚴重度相關不大的指標，例如遵循臨床指引的情形等。

最後同樣重要的是，這些要公布的資料應該是民眾需要而且是大家可以瞭解的。根據國內外的調查研究發現，對於目前常用的臨床品質指標，越是過程面或是結果面的，民眾越是不容易瞭解。因此在提供這些資料的同時，應該提出簡要的說明每個指標的意義，讓民眾瞭解。因此，「醫院報告卡」要納入哪些項目，應同時考慮醫院的意願、資料的正確性與適用性，以及民眾的瞭解與接受程度，而報告卡的呈現方式也還有研究的必要，未來建議將此報告卡的內容併入「就醫指引」中，方便民眾查詢。

### 三、設計民眾發聲及參與管道

在發展健保品質政策的過程，政府相關部門應該重視民眾的聲音，建議透過下列行動方針來落實此一目標：

- (一) 定期收集病患就醫滿意度資料：此資料之收集並非直接匯集醫療院所自行進行之病患滿意度調查，而應由全民健保醫療品質專責單位執行，以作為品質監測的基本常規指標之一，並考慮將特定項目納入「醫院報告卡」中。

- (二) 透過各種傳播管道設立抱怨及申訴窗口：應視各地區人口特質及傳播管道（如電話、網路、書面、直接口頭投訴）的可及性與普遍性，設立方便觸及與使用的窗口，讓民眾能表達所遭逢之就醫不滿事件。並能定期收集其他來源之負向就醫經驗事件，加以彙整分析及處理之。
- (三) 定期舉辦醫療品質公民參與會議：除了表達對醫療品質相關議題的建議之外，此一會議的最重要目的，乃在於提供民眾（或民間團體）參與政策之制訂與修正之管道。此外，亦可藉此機制，將民眾意見納入品質資訊的產製及轉化的過程中，瞭解民眾對特殊品質資訊的需求與對資訊的瞭解與偏好情形。  
在握有品質資訊來源後，如何讓民眾瞭解各類資訊以利個人決策，這也是衛生機關必須花長時間去推動的任務，這部分需要先調查民眾的理解範圍，並透過大量的宣導教育來增加民眾對於各類品質指標的瞭解。一旦醫療品質的資訊越來越透明化，透過消費者的決策篩選與市場力量，我國的醫療體系將愈趨健全可靠。

## 貳、「分享民眾可瞭解能應用的全民健保醫療品質資訊」計畫

由本署委託台灣社會學會承辦「分享民眾可瞭解能應用的全民健保醫療品質資訊」計畫。這個計畫運用對民眾友善的方法，提供一般民眾認識全民健保醫療品質的網路平台。

### 一、目的

- (一) 提供一般民眾可了解、能應用的全民健保醫療品質資訊。
- (二) 使用淺顯易懂的文字，說明醫療品質指標的內容及涵義。
- (三) 提供一般民眾找醫院、診所、長期照護或病友團體等機構的搜尋網頁的連結。
- (四) 提供一般民眾有醫療品質專區的相關網頁的連結。
- (五) 提供一般民眾有病人安全專區的相關網頁的連結。

### 二、網頁內容

#### (一) 醫療品質

##### 1. 全國/分區的醫療品質

###### (1) 健保特約西醫醫院

- A. 專業醫療服務品質指標：住院案件出院後三日內急診率、剖腹產率、符合論病例計酬基本診療項目比率。
- B. 病人滿意度指標：就醫醫院整體醫療品質滿意度、對交通方便性滿意度、就醫醫院環境衛生及舒適性滿意度、對醫療設備滿意度、對醫院診斷治療及醫術滿意度、對醫師說明及疾病指導滿意度、對其他醫護人員說明及疾病指導滿意度、醫

師對病人尊重及回應問題滿意度、醫護人員服務態度滿意度、對就醫醫院治療效果滿意度、對自行負擔費用高低滿意度、醫師診療的仔細程度滿意度、病人對醫師診療時間的滿意程度、等候診療時間接受程度、就診交通時間接受度、到醫院單程時間(分)、等候診療時間(分)、醫師診療時間(分)及平均每次自付費用(元)。

(2) 健保特約西醫診所

A. 專業醫療服務品質指標：門診上呼吸道感染病人複診率（2次、3次）、處方箋釋出率。

B. 病人滿意度指標：與健保特約西醫醫院該指標雷同。

(3) 健保特約中醫門診

A. 專業醫療服務品質指標：中醫門診總額醫療服務指標-傷科中西醫同時使用率、中醫門診總額醫療服務指標-癌症中西醫同時使用率。

B. 病人滿意度指標：與健保特約西醫醫院該指標雷同。

(4) 健保特約牙醫門診

A. 專業醫療服務品質指標：牙齒填補一年保存率、牙齒填補二年保存率。

B. 病人滿意度指標：與健保特約西醫醫院該指標雷同。

2. 個別醫院的醫療品質

(1) 92年醫療服務品質調查結果：公佈於健保局高屏分局的網頁，有高雄市、高雄縣、屏東縣和澎湖縣的健保特約醫院和基層診所的資料，這些醫療院所都同意公開其醫療服務品質調查的結果。

(2) 醫院自我提供的醫療品質內容：三軍總醫院92年度提昇服務品質績效摘要、三軍總醫院病患滿意度調查、台中大里仁愛綜合醫院病患權責、台北市立仁愛醫院溫馨迴響、台北榮總89年度落實品質研發績效、台南市立醫院病人安全、成大醫院九十二年度全面提升服務品質報告、和信治癌中心醫院病人與大眾、高雄榮總好人好事民眾感謝函、國立台中總醫院杏林溫情、彰化基督教醫院醫療品質管理、臺大醫院九十二年度提升服務品質績效報告、臺大醫院病人滿意度調查、臺安醫院A+醫療品質、臺安醫院病人安全專區、壠新醫院品質的壠新及壠新醫院病人權利與責任。

(二) 病人安全

1. 安全看病五撇步

(1) 安全看病講清楚

(2) 追求健康勤發問

- (3) 檢查、治療問仔細
- (4) 住院、手術要評估
- (5) 正確用藥才安全

## 2. 順利就醫三錦囊

- (1) 如何尋找好醫師
- (2) 如何判斷好醫院
- (3) 如何做治療決定

## 3. 個人健康紀錄表

## 4. 提供病人安全專區的國內外相關網頁的連結

- (1) 國內網站：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會病人安全專區、財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會病人安全周、中央健康保險局、台灣醫療改革基金會、台灣醫院協會醫院安全作業參考指引、中華民國消費者文教基金會、台灣醫務管理學會。
- (2) 國內醫院網頁：中華景康藥學基金會病人安全專區、台中大里仁愛綜合醫院病患權責、台北榮總病人安全、台北榮總醫療品質暨病人安全審議委員會、台東馬偕紀念醫院醫品會、台南市立醫院病人安全、和信治癌中心醫院病人與大眾、屏東寶建醫院病人安全、振興復健醫學中心病人安全、康健網站就醫自保指南、臺安醫院病人安全專區。
- (3) 國外網站：美國國家病人安全基金會 National Patient Safety Foundation、英國國家病人安全機構 National Patient Safety Agency、澳洲病人安全基金會 Australian Patient Safety Foundation。

### (三) 機構搜尋

- 1. 健保特約醫事機構
- 2. 長期照護機構
- 3. 病友團體

### (四) 其它連結

## 參、中央健康保險局品質資訊公開事項

一、健保醫療品質資訊公開查詢(如附件1)：94年初，陸續與醫院、西醫基層、牙醫及中醫總額部門的醫界代表協商，就普遍性及可行性高的項目，選擇2至3項指標，進行院所別醫療品質資訊公開的作業，陸續達成公布10項指標資訊的共識，包括：

### (一) 醫院總額

- 1. 藥袋標示藥品名稱及使用說明

2. 一般門診掛號費用
  3. 門診慢性病-開立慢性病連續處方箋百分比
- (二) 西醫基層總額
1. 注射劑使用率
  2. 門診上呼吸道感染病人複診率
  3. 門診用藥日數重複率
- (三) 中醫門診總額
1. 7日內處方用藥日數重複2日以上比率
  2. 中醫重複就診率
- (四) 牙醫門診總額
1. 牙齒填補二年保存率
  2. 根管治療一年完成率
- 二、92年醫療服務品質調查結果(如附件2):公佈於健保局高屏分局的網頁。