個案研討： 診所愛心

**一張含有 人員, 室內 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 女星蔡允潔去年底誕下女兒「小福星」，近期卻在臉書抱怨，帶女兒去小兒科診所打疫苗時，希望醫師幫忙處理女兒手上的傷口，對方卻不願意，只幫忙開藥，怎料被其他專家點出「小兒科不是做愛心」，要處理外傷，就該進行完整的掛號程序。 (22023/04/02 TVBS 新聞網)

**傳統觀點**

* 小兒科醫師林\*\*：「你講順便看，其實我覺得，這個女藝人不對，什麼叫順便看，你是要正式看不是順便看，你要掛號的，一般來講很不喜歡，在打預防針的時候去同時做看診的一個掛號動作。」
* 一般人所稱的小兒科，其實全名是「小兒內科」。
* 醫師謝\*\*點出：「別說通常不大處理外傷了，更何況你這是打疫苗，不能做其他醫療處置或開藥，這間兒科醫師已經是冒著被健保處罰的風險，多付出的善意卻換來罵名，這不是在賣愛心好嗎？」
* 小兒科醫師林\*\*：「健保署是怕說人家去打預防針，偷掛他健保或者是故意去看健保，造成說當天同時做打預防針，又同時做看診，健保署有時怕人家偽造。」
* 對於醫師在為孩子打疫苗時動作粗魯，謝醫師也表示，「對於小於一歲的嬰兒接種疫苗，最好的作法是快狠準，才能減少孩子在醫療院所恐懼的時間，真正幫孩子減少接種疫苗時造成的不適。」希望提供不同觀點角度給大眾，期盼以理性觀點看待醫療行為。

**人性化設計觀點**

由本案例的狀況，我們可以看到這位媽媽趁著帶女兒去打預防針，希望醫師能幫忙處理一下手上的傷口，這樣的想法可以說是人情之常。醫師雖然沒有處理傷口，但還是開了藥。

關於本案例，個人的感想和認知如下：

* 我們的醫療法規真的是相當嚴格，打預防針時不但不能開藥也不能做其他的醫療處置，否則健保署就會處罰。會有這樣的規定，目的應該是避免造成同一天又打預防針又看診，防止診所偽造。
* 醫界普遍認為沒有「順便」看這回事，而且小兒科不是做「愛心」的，要處理外傷，對不起，請先掛號！
* 為孩子打針時重點是動作要快狠準，目的是助孩子減少接種時的不適。如果解讀為動作粗魯，就是沒有以理性的觀點看待醫療行為。
* 不要以為自己是知名女藝人就可以有特權，在醫界來看，大家都一樣！

顯然，我們的社會制度以及人與人的關係已經變了，會不會太過於功利化、太工具化、為了防弊致程序太僵化，失去了人性化的考量，這是我們要的嗎？是不是我們的醫療醫制度和醫療人員的服務觀念需要改變？

以下幾點思考提供參考：

* 媽媽帶著小孩去打預防針，順便希望醫師能忙處理一下手上的傷口(相信應該不會很嚴重)，這應該是人情之常，與這位媽媽是不是藝人的身分是無關的。我們討論應該就事論事，不論是媒體報導或其他醫師回應都不該強調當事人的身份，這樣才能客觀討論。
* 若礙於法規無法「順便」處理，需要另行掛號，否則自己會被健保局處罰，這應該是指因而去申請健保給付的情況，如果是免費的額外服務，應該不致於會罰吧？通常，一般人不會了解這樣的狀況，那麼當事醫師可以好言告知，並協助判斷需不需要進一步處理，還是當場動手幫忙簡單處理即可。
* 為什麼醫師會願意開藥但不便(願)去處理一下傷口？也沒向家屬作說明？
* 為了防弊，難道打預防針時又有看診需要的病人真的不能先看了再補掛號嗎？難道一定要另外先行完整掛號才能看嗎？這是健保的規定還是該院所處理方式的缺乏人性化考量？需要改嗎？
* 小兒內科不能處理傷口(屬外科)嗎？會不會分得太細？制度上有沒有問題？難道就是所謂的「鋸箭法」？
* 為什麼現在的醫師會有這樣的「刺猬」想法？不但聽不進任何投訴，且先將「病患」定義為想貪點小便宜的人、想利用自己特殊身分的人。難道你們連不付費就沒資格受益都不知道嗎？這算不算「傲慢」？
* 許多醫師並不知道自己「快狠準」的動作，在病患或家屬感覺上等同於很「粗魯」的動作，為什麼會認為有這樣的想法就是不理性？難道沒有更好的溝通方法嗎？
* 好個醫療院所不是做「愛心」的？為什麼動不動就讓人感受到「唯利是圖」？難道不能以滿足消費者的需求來看待事情，據以提高己方的醫療服務水準？為什麼不能做到解除顧客的病痛之外，還能讓人感受到「愛心」？
* 服務水準的提高，有賴於全民觀念的改變。我們也呼籲醫界：請不要把「救人濟世」的崇高理念當成「口號」！

同學們，你覺得醫療院所的服務還有哪些地方可以更人性化？請提出分享討論。