

從醫病關係看風險管理

聯合服務組

醫病關係之信任

最近的新聞就像羅生門一樣，詭譎多變充滿謊言，其實真相永遠只有一個，要知道也沒那麼難，這讓我聯想到有種人聽到的永遠只有實話，那就是「醫生」，在生命最脆弱的時候，病人與醫生之間的互動，似乎是延續生命唯一之道，生死攸關的環節裡，更突顯兩者間「信任」的重要。現在社會瀰漫著不信任感，誰也不信誰說的話；常常有患者在看完醫生的門診後，預約下次回診時指定另一個主任級醫師門診，對那些患者來說頭銜就是品質的保證，不論該次的就醫成效如何。如果說醫生與病人或病人家屬之間，也是存在不信任的話，那將會是醫療糾紛與醫療資源的浪費，一個良好的醫病關係應該是建立在「信任」的基礎上，讓醫與病都處在雙贏的局面這將是大家樂見的。

醫病關係之家庭醫生觀念

台灣的一般民眾，沒有像歐美國家一樣有家庭醫師的觀念，其實找一個可信賴的醫生，建立完整的就醫紀錄，就像公司行號的法律顧問一般，是種必然且必須的；家庭醫生了解你從小到大甚至整各家族病史，將可在黃金時間發現而早期接受治療，也大大降低誤診或藥物過敏的風險，不過台灣跟國外看診制度不同，醫療保險給付也有很大的差異性，家庭醫師的觀念還有待建立與宣導。所以在我們就醫時跟醫師溝通更顯的重要，如何在門診或巡房這有限的時間中，病人(病家)與醫生間的溝通不只侷限在單向，而是以雙向來呈現，良好的溝通不但是治療的第一步，甚至會影響治療的效果。

醫病關係之病人權利

現今的就醫環境中，病人權益逐漸抬頭，如何強化醫生的義務及提高病人參予的層次，讓病人對病情有知的權利及就醫時的隱私權，使得醫病關係逐漸對等，都讓我國醫事法規的制定更加趨於完善，各家醫院的經營策略與方向，應隨著醫事新法規而做調整；在民主法治的國家中，「病人權利」被視為一種「消

費者權利」，如美國衛生教育福利部所屬的醫療糾紛委員會(H. E. W. Secretary' s-Commision on Medical Malpractice)就曾指出「忽視病人權利是違反人道及引起不滿的原因，而可能會遭致醫療糾紛的訴訟」，因此在醫療機構的管理體制，上述三點醫病關係著實對醫院的風險評估與管理，有著絕對的影響。

醫病關係之於風險管理

風險管理與我們所知的保險觀念有異曲同工之處，都有著預防勝於治療的前提；就像是一場棒球比賽，當對方的第四棒(強棒)站上打擊區時，教練就會下達戰術，投手及守備的球員在教練指示下，讓對手打出全壘打的機會減少，甚至將他三振。強棒猶如病人→代表風險，投手和守備猶如醫院→代表計畫，教練猶如醫院決策者→代表授權與實施；一場球賽也可說是風險管理的縮影呈現。

尤其在全民健保的實施以來，對國內醫療生態的影響之鉅可想而知，在健保總額制度下，如何兼具成本與醫療品質，確實是各醫院經營的一大考驗，把錢花在刀口上，在病人權利以及經營效益之間取得平衡，驅使著各醫療院所把管理邁向企業化與商業化，企業化的管理可以讓效率的提高，減少不必要的浪費，經營者在做每一個決策的同時，病人權益會不會因追求利潤而消失，是醫院經營者迫切面臨的問題，如何創造醫病雙贏得局面，風險管理佔了重要的一環，醫病關係的改善，將可以避免醫事糾紛造成醫院訴訟及名譽的損害。

風險管理之顧客滿意

其實在各家醫療院所走向企業化、商業化的同時，如何提供更專業的服務，似乎成為各醫院的對外的優勢，服務的品質攸乎患者對醫院的滿意度，以及醫院是否會承受來自於病人不滿意形成的風險；台灣的某連鎖超商有一句話深植人心「全家就是你家」營造出親切、方便、滿意的企業形象，能使顧客滿意便是成功的企業，不過醫院跟超商的消費族群有很大的不同，因為醫療是種高度的專業知識，病人只能聽憑醫師或院方的指揮，病人是否有足夠的知識與認知，

與醫師間的溝通及信任(知情、同意)，都將會影響之後的醫療效果，醫療效果對病人滿意度也有相當程度的關連。不能讓病人及其家屬滿意的醫療服務是會背負風險的，在醫院無法符合病患或病家的期待時，由損害點擴大成風險的可能性大增，因此掌握病患的滿意度基本想法，不滿意狀態加以改善，進行事前避免或減低負向風險的發生。

風險管理之以病人為中心

以病人為中心與風險管理的確是相輔相成，在以病人為中心的立場提升醫療品質，不是口號而是種行動。之前讓醫界引起喧然大波的「邱小妹事件」突顯了國人對生命的價值觀，曾幾何時單純的醫病關係變的如此詭譎多變，一個可憐受虐兒的悲劇引起整個醫界的海嘯，也扯上黑箱裡的政治操作。如果說「一個推銷員之死」點出了扭曲的社會價值觀，那麼「邱小妹事件」是不是更讓社會感到汗顏。柯媽媽兒子喪生在砂石車輪下，促成了「強制汽車責任險」的誕生；鄧如雯殺夫案，讓婦女同胞有了「家暴法」的保護；尊龍客運火燒車事件，使得客運安檢更為嚴格；我們總是要在付出高社會成本後，才會深刻發現制度的不足與缺失，由衷的希望風險管理的觀念能在台灣的社會向下扎根，讓每一個悲劇能防範於未然。