

104 年度「募集長期質助人」勸募活動 服務成果報告

本會經台北市社會局於 103 年 12 月 29 日以北市社團字第 10349057300 號函核准辦理勸募，勸募期間自民國 104 年 1 月 15 日至民國 104 年 12 月 10 日止，共計募得 2,238,502 元，並自民國 104 年 2 月 1 日起至民國 105 年 2 月 28 日止，已全數實際支應於本會推動提升台灣醫療品質，及相關醫療政策改革倡議之用。

一、使用概況說明

(一)本會專職人員薪資。

(二)下列議題專案之費用：

1. 醫療爭議諮詢服務。
2. 「揭露醫學中心急診壅塞真相」專案。
3. 「分析醫學中心門診肥胖指數」專案。
4. 「推廣好命善終、向無效醫療說 STOP」專案。
5. 「給我看得懂的藥品說明書」專案。

(三)執行全民就醫安全宣導講座，醫改期刊與電子報設計費、印刷費。

二、服務成果說明及相關照片

(一)醫療爭議諮詢服務：

1. 104 年度共提供 642 人次醫療爭議諮詢服務(照片如圖一)，7 成 8 病家對本會諮詢電話服務感到滿意。



圖一、醫改會醫療爭議諮詢服務照片

2. 追蹤電訪醫療爭議個案家庭，並建置多元資源轉介網絡(照片如圖二)。共提供 579 件轉介案件，8 成 5 的案家對轉介各單位的資訊或連結感到滿意。

醫療爭議事件

社會資源網絡

教

福

心

心

- 圖書資訊科專員 02-3358-4097
- 生醫資訊管理課專員 02-8750-6654
- 手術部資訊管理員 02-3351-0740

- 中華民國老人福利推動聯盟 02-2592-7999
- 中華殘障身心障礙聯盟 02-2511-0636
- 心路基金會 (發展殘障兒童) 02-2592-9778
- 弘道老人福利基金會 04-2026-0698
- 伊甸基金會 02-2230-7175
- 罕見疾病基金會 02-2512-9717
- 育成社會福利基金會 (心智障礙兒童) 02-2706-8666
- 財團法人台灣癱瘓兒童基金會 0908-001-5395
- 第一社會福利基金會 (心智障礙成人) 02-3722-1436

社會資源

北北基

台北衛生局
新北市衛生局
基隆市衛生局

- 台灣高等法院
- 士林地方法院
- 板橋地方法院
- 基隆地方法院

法律援助基金會
法律扶助協會
法律扶助基金會台北分會
法律扶助基金會基隆分會
法律扶助基金會桃園分會

家庭暴力防治協會
家庭暴力防治協會
家庭暴力防治協會

台北長老教會
三義長老教會
新北市生命福音堂
新北市生命福音堂
基隆長老教會
基隆長老教會

醫療爭議事件

中彰投

- 台中市衛生局 04-2526-5790/3710
- 彰化縣衛生局 04-711-5141/3032
- 南投縣衛生局 04-7221-2473/3654
- 台中地方法院 04-2222-3311/1813/1815/3305
- 台中高等法院台中分庭 04-2266-0000/3710
- 彰化地方法院 04-834-3171/3236
- 南投地方法院 049-226-2590/1273

- 法律援助基金會台中分會 04-23730091
- 法律扶助協會彰化分會 04-83730092
- 法律扶助協會南投分會 049-224110
- 家庭暴力防治協會台中分會 04-22126411
- 家庭暴力防治協會彰化分會 04-20426495
- 家庭暴力防治協會南投分會 049-224595

- 台中長老教會中心 04-22066480
- 台灣長老教會神學中心 04-2536-9535
- 台灣長老教會福音堂 04-2203-1195
- 彰化長老教會中心 04-72248080
- 彰化長老教會福音堂 04-225-9535
- 南投長老教會福音堂 049-223-9535

雲嘉南

- 雲林衛生局 05-537-3492
- 嘉義市衛生局 05-213-8064/516
- 嘉義縣衛生局 05-8247600/912-1

社會資源網絡

高屏

- 高雄衛生局 05-332-9535
- 高雄衛生局中心 05-33764101
- 高雄衛生局分會 05-256-7995
- 高雄衛生局分會 05-276-1995
- 台南長老教會中心 05-2366180
- 台南衛生局分會 05-229-9535
- 台南衛生局分會 05-822-9535

- 高雄地方法院 07-713-4000/411-4122
- 高雄地方法院 08-737-0002/31-134
- 台南高等法院台南分庭 07-552-3621/80521
- 高雄地方法院 07-216-1184/2199
- 屏東地方法院 08-755-0611/81

- 法律援助基金會高雄分會 07-2679301
- 法律援助基金會高雄分會 07-2679301
- 高雄長老教會中心 07-33248080
- 高雄長老教會福音堂 07-33248080
- 高雄長老教會福音堂 07-33248080
- 高雄長老教會福音堂 07-33248080

東部

- 花蓮衛生局 03-832-2648/101
- 花蓮衛生局 03-832-7141/3236

圖二、醫改會彙整多元資源轉介網絡照片

3. 編印新版醫療爭議處理參考手冊(照片如圖三)。



圖三、醫改會編印新版醫療爭議處理參考手冊

4. 辦理「走出醫療爭議--建立協助醫療傷害家庭之資源網絡」工作坊(照片如圖四)。實際了解各團體可提供的資源, 以提供民眾最完整、正確的資訊。



圖四、醫改會辦理「走出醫療爭議--建立協助醫療傷害家庭之資源網絡」工作坊

(二)「揭露醫學中心急診壅塞真相」專案計畫：

1. 舉辦記者會揭露醫學中心急診壅塞問題在住院病人上不去，而且是越緊急或重症的病人越上不去，最緊急的檢傷一級病人，滯留急診超過 2 天的比率竟高達 5.4%，累計全年 3,742 位一級病人等床超過 2 天；另三成應轉入 ICU 的急診病人無法於 6 小時內入住。健保署為了改善急診壅塞，歷年來共加碼編列 11.2 億元「急診品質提升方案」獎勵金。然而，醫改會卻發現醫院提升第 4、5 級(較不緊急)的急診病人就醫效率，就可以拿到獎勵金，顯見健保資源配置錯誤(照片如圖五)。
2. 記者會共有 17 家媒體採訪、露出 40 則新聞報導。
3. 倡議成果：促成衛福部修訂急救責任醫院評鑑條文，明確訂出承諾 106 年達成「急診 48 小時內零滯留」目標。立法院也通過決議要求衛福部定期公布台大醫院、林口長庚醫院、台中榮總、高雄長庚醫院等四家醫學中心增設「轉診急診管理師」之試辦計畫之成果，並進一步要求醫院應填報獎勵金用途，以促使醫院真正將獎勵經費用於改善急診問題。



圖五、醫改會召開「揭露醫學中心急診壅塞真相」記者會

(三)「分析醫學中心門診肥胖指數」專案：

1. 召開記者會指出，每年健保醫院總額每 3 元就有 1 元進到醫學中心口袋，目的是強化醫學中心提供急重難症的醫療任務。但醫改會發現不是每家醫學中心都以照顧急重難症或住院為主，空享加成給付，卻未盡到應照顧急重難症病人的重責(照片如圖六)。
2. 記者會共有 23 家媒體採訪、露出 43 則新聞報導。
3. 倡議成果：促成立法院決議要求衛福部應辦理以下事項：
 - (1) 衛生福利部應對醫學中心五大任務指標之「指標一：提供重難症醫療服務」訂有公開且公平之評核機制，並揭露資訊，同時研擬提升該指標之分數權重及應為必要項目。

- (2) 健保署持續監控醫學中心初級照護比率，並針對數據高於全國平均值之醫院應有監督、改善機制。
- (3) 邀請關心醫療品質之民間專家團體共同參與評核機制審查過程。
- (4) 研議將過度集中資源從事門診業務、住院或門診輕症比例過高等列為醫學中心退場指標。



圖六、醫改會召開「分析醫學中心門診肥胖指數」記者會

(四) 「推廣好命善終、向無效醫療說 STOP」專案：

1. 發行「人生最後一哩路、醫病五（有）溝通」摺頁共 6 萬 9 千份，擺放於 1,255 個據點及共計 38 個網站願意分享張貼此摺頁訊息(如圖七)。



圖七、醫改會發行「人生最後一哩路、向無效醫療說停」教宣摺頁

2. 記者會上公布「在地好命善終資源」排行榜(照片如圖八、圖九)，發現全台有 6 個縣市、9 個次醫療區、35 鄉鎮(涵蓋 47 萬人口)是安寧死角。引發醫師、媒體、民眾等各界熱烈迴響。共有 5 家媒體採訪、露出 25 則新聞報導。



圖八、醫改會召開「在地好命善終資源」排行榜記者會



圖九、醫改會召開「在地好命善終資源」排行榜記者會

3. 倡議成果：醫改會於召開記者會後，就以發文、政策遊說等方式不斷要求相關政府單位提出因應政策，最後成績亮眼。改變之政策詳列如下：
 - (1) 健保署宣布調升「緩和醫療家庭諮詢」支付點數 50%、次數放寬至 2 次，對象擴及急診末期病人。
 - (2) 將「完成安寧居家訓練或提供在宅醫療」列為家醫群加分指標。將 DNR 簽署率列為論人計酬方案之自選指標。
 - (3) 居家安寧支付標準調升五成並首次把醫護人員居家訪視費用獨立給付，鼓勵在地終老。
 - (4) 國健署同意研議公布各個癌症醫院之安寧療護涵蓋率。
 - (5) 衛福部必須於六個月內提出針對上述安寧死角鄉鎮之改善計畫，研擬透過居家或社區安寧方式，由鄰近 1 小時內車程醫療團隊支援照顧等補強方案，公告這些鄉鎮民眾可透過哪些管道或計劃申請到所需的安寧資源，並研議在安寧緩和意願書上增列「限時治療(time-limited trial)」選項之可能性。

(五) 「給我看得懂的藥品說明書」專案

1. 於世界藥師節暨全國用藥安全日前夕召開記者會，批評政府對指示藥品的標示管理不及格，呼籲食藥署儘速提出「市售指示藥『換裝』範本」和廠商更換藥盒標示和說明書之日出條款，給人民一個符合國際安全規格之藥品外盒和看得懂的說明書(照片如圖十)。
2. 記者會共有 18 家媒體採訪、露出 39 則新聞報導。
3. 倡議成果:促成食藥署於 105 年 3 月公告指示藥品換裝時程(照片如圖十一)



圖十、醫改會召開「給我看得懂的藥品說明書」記者會

醫改成果快報

食藥署105年3月1日公告 指示藥品換裝時程！

(依據部授食字第1051402455號公告)

105年 3/1	自公告日起， <u>新申請案件</u> 一律依此公告之外盒仿單規範審查
105年 12/31	已核准電視電影廣告之指示藥品，須於此時限內依此公告變更通過審查
106年 1/1	<u>新申請電視電影廣告</u> 之指示藥品，須於申請廣告前 符合此規範
108年 12/31	所有非處方藥皆須在此時 限內全面換裝完成

圖十一、醫改會促成食藥署公告指示藥品換裝時程

(六) 就醫安全宣導講座，醫改期刊與電子報

1. 接受媒體採訪 346 次，露出 287 則新聞，平均每月 18 則醫改新聞露出(照片如圖十二)。



圖十二、醫改會接受媒體採訪

2. 舉辦 22 場次教宣演講，共 922 人次聽講；包含 7 場次與年輕 PGY 醫師面對面的交流(照片如圖十三)。



圖十三、住院醫師社區醫學訓練

3. 發行 4 期醫改季刊，每期發行量為 21,000 份，約有 2,200 份訂戶、及擺放醫院、16 個捷運站。發行 12 期醫改電子報，發行量約為 128,400 份，提供民眾聰明就醫與共同參與醫療改革的重要資訊(照片如圖十四)。



圖十四、四期季刊封面

三、募款落差說明：

本募款計畫原預計勸募新台幣 3,000,000 元，實際募款金額為新台幣 2,238,502 元，產生落差有下列兩項主因：

- (一) 醫改會自成立以來，為維持言論的中立，故不接受政府單位的補助款項，也不接受指定用途的廠商捐款，大都由認同醫改會理念的民眾小額捐款，10 幾年下來勉強達到收支平衡，得以維持營運。是故，大多捐款都是在本募款計畫前即已經固定捐款，致使醫改會本募款計畫狀況遠不如預期。
- (二) 本會有幸於 103 年底獲得臺灣臺南地方檢察署 250 萬元的計畫申請補助，使 103 年財報呈現高額盈餘的狀態，許多捐款人得知醫改會有盈餘後，紛紛表示礙於經濟不景氣，只有能力捐助一個單位，既然醫改會尚有盈餘，所以先轉捐其他單位，因而捐款金額驟減。然而，這筆款項實際上不得用於人事薪資、辦公室租金水電等辦公室固定成本開銷，又必須於 104 年底之前完成資金核銷工作。換句話說，醫改會在固定人力下必須完成，因此投入時間執行更多工作，人事成本反而提高更多。