

計畫編號：Doh90-hs-1001

計畫名稱：民眾至基層診所就診意願與開業醫師對醫療服務自我評價之研究

執行機構：中國醫藥學院

計畫主持人：蔡文正

計畫執行期間：90/7/31-91/7/30

全民健保開辦後，民眾就醫時僅需支付少許部分負擔，大大減輕了民眾就醫的財務障礙。然而實施至今，健保財務問題始終是一項隱憂，其中一項重要因素為小病看大醫院問題，失去分級醫療轉診制度的精神，高層級醫療院所投入大量人力於門診工作，長期而言，勢必對國內的醫療體系造成負面影響，並壓縮到基層醫療院所的生存空間，因此，『小病看小醫院，大病看大醫院』，不論是對整體醫療環境發展或健保財務問題的改善皆有助益。

本研究主要目的在探討民眾至基層診所就診意願與開業醫師對醫療服務自我評價，透過對醫療供給者與消費者的合併分析，來探討影響民眾至基層診所就診的原因，進而從各層面提出增加民眾至基層診所就診意願的方案。本研究採用問卷調查的方式蒐集樣本資料，在民眾問卷方面，按至不同層級醫療機構就醫之民眾發放問卷，共收有效問卷 1148 份，至於在基層醫師問卷方面，共計有效問卷 760 份。本研究除了進行一般描述性分析外，並應用複迴歸分析方法探討民眾對基層診所之評價與開業醫師對醫療服務自我評價之相關影響因素。

研究結果顯示民眾對診所的整體評價與就診意願仍相當高，而其影響因素經逐步迴歸分析後，除個人特性因素與分級就醫觀念外，相關因素包括「醫術」、「護士或藥師的服務態度」、「醫師診斷時間」、「醫師對病情的解說」四項。而傾向至診所就醫的民眾其主要考量因素為「等候時間」與「交通時間」，傾向至醫院就醫的民眾其主要考量因素為「醫術」及「醫療設備」。在民眾對選擇就醫重要性評價方面，以「對病情解說」、「環境衛生」與「醫術」分居前三名。

在開業醫師自我評價方面，醫師自我評價高於民眾對診所的整體評價，且醫師對於自我的競爭力亦普遍具有信心，影響醫師自我評價的因素為「性別」、「是否取得專科醫師證書」及與競爭醫院之比較方面，包括「就醫及諮詢方便性」、「醫術及名氣」、「診所醫護人員的服務態度」、「用藥解說」等四項。開業醫師認為競爭醫院在「檢查儀器充足」、「擁有各專科之醫師」及「藥品給付額較高」較有優勢，並認為民眾就醫選擇重要性評價方面，前三名為「醫病關係」、「醫師看病態度」與「醫術」。

醫師與民眾合併分析結果顯示，兩者對於就醫選擇因素評價上有其落差，其中在「病情解說」、「環境衛生」與「用藥解說」方面，開業醫師對重要性低估較嚴重；至於在民眾滿意度與醫師自評表現兩者比較以「病情解說」落差較大而重要。至於在健保相關措施方面，開業醫師認為轉診制度未落實、醫院部分負擔金額偏低等主要因素導致民眾偏好至大醫院看診。

依據結果，本研究所提出如下建議藉以增加民眾至診所就診意願：一、對基層診所建議：消費者導向之推廣活動、改善診所服務品質、設立聯合門診、診所醫師自我專業能力的強化；二、對衛生主管機關建議：調高越級就醫民眾之部分負擔、分級就醫觀念的推廣、加強基層醫師專業教育。