

# 以病人為中心之安全療護

## 以牙科診療為例

◎施純銓醫師

### ●前言

以患者為中心之安全診療是提昇醫療品質中最重要的一環，其目的在幫助病人安心就醫，減少因為醫病溝通不良或醫療照護過程中的意外而導致不必要的傷害，提昇病人安全則著重於降低系統中不安全的設計、操作及行為，因此衛生署推動以病人為中心之安全就醫環境。

### ●安全就醫原則

衛生署國民健康局提供大眾順利就醫、安全看病的幾個原則：

#### 一、如何尋找好的牙醫師

一位合適的醫師，能解決你的健康問題，並且還能讓你在治療期間感到安心。一位合適你的醫師，應具備有下列條件：

1. 對我所患的疾病有豐富的經驗。
2. 在醫術與醫德上有良好的評價。
3. 會專心傾聽我講話。
4. 能用我可以理解的方式，清楚解釋病情。
5. 讓我覺得很有安全感，注意並尊重我的隱私。

#### 二、如何判斷好的牙科院所

選擇一間合適的牙科院所就醫，跟選擇一位合適的醫師一樣重要。在這裡，提供你一份檢視單，幫助你更容易找到一間適合你的牙科院所就醫。

1. 醫療院所通過核准，合法立案。
2. 在院所硬體設施方面要：環境明亮舒適，清潔衛生。整體規劃的流程，讓大家看病時，不需要花太多時間等待。
3. 就醫護人員方面，你要留意：
  - ◆醫護人員很親切、對問題的解說與回答很詳細。
  - ◆醫護人員在看病或檢查時，很尊重病人，注意患者的隱私。

- ◆醫護人員很重視你提出的要求，並設法幫助你。

#### 三、安全看病講清楚

一般來說，看門診時，醫師大概會問幾個問題：

哪裡不舒服？怎樣不舒服？經過什麼事才開始不舒服？不舒服多久，有沒有特定時間？有沒有生過其他的病，或做其他的治療？

#### 四、追求健康勤發問

找一位親切而有耐心的醫師，問診時，當你有聽沒有懂，要立即發問，請醫師用你能理解的方式再解釋給你聽。如果有需要，可以請親友陪同就醫，但是病情一定要自己講清楚！

#### 五、檢查、治療問仔細

當你得知需要做健康檢查或治療時，可先請醫師說明這項檢查對你的重要性、檢查或治療前、中、後須配合、注意的事項，以及何時可得知檢查結果或瞭解治療結果。

#### 六、如何做治療決定

有時候，做決定還真不是件簡單、容易的事，尤其是醫療方面的決定。當你需要做醫療決定時，可以針對以下幾個要點，與醫師及家人討論：

1. 清楚自己的診斷，並瞭解自己的疾病治療方式。
2. 詳聽醫師的建議及治療經驗。
3. 瞭解每一種治療或檢查的優缺點，包括風險高低及費用多寡。
4. 認識幾位做過這方面治療或檢查的病友或親友，可以請他們提供經驗分享。