

醫療是否是服務業??

高雄市醫師公會 理事長王欽程 / 高雄市醫師公會副秘書長 林工凱醫師

最近部長提到醫療是服務業，引起醫界內廣泛討論。

一、產業分類

經濟學裡，不論國際上通用或者我國的產業分類，有所謂第三產業或者三級產業，泛指一切提供服務的行業，其中包括法律服務、醫療服務等等。其特色為不生產物質產品、不能預先儲存、具有客製特性、而透過知識及時間提供生產力、增進效能等。

二、社會通念

台灣社會上的通行概念，甚至於國內知識份子之間，除了產業經濟學者以外，對於（一般）服務業的定義，以及醫療行業的定性，應該是區分得很清楚。

嚴長壽：「改善醫病關係，先認知醫師不是服務業！」（2015-01-23 遠見）

「服務業起家的公益平台基金會董事長嚴長壽認為，要建立良好的醫病關係，首先病人要認識，醫師不是服務事業，是當你在自己或家人生死存亡時，是扮演上帝隔壁的角色。……醫師的任務是 right next to God，沒有人期待醫生來服務，而是期待醫生用專業來對待病人，用熱忱來照顧病人。」

三、輿論方面

甚至立委也有意見，例如管碧玲委員：「我在第一時間已經在黨團強力糾正，我堅持醫療不是服務業，醫療是專業，千萬不要說成服務業，不要把它平庸化。」

專業地位在台灣，一個一個被擊破，這樣好嗎？長遠來講，我認為不好。為子孫，守住健康人權，醫療這塊，千萬守住，維持專業地位，要保護！

台灣已經發展到把醫療當作服務

在購買，過去，它被當作專業在信賴。這是光譜的概念，已經發展到光譜的邊緣。當它是商品，那麼，價值觀就物化，五大皆空，因此而來。因為醫療不同之處在於：

- 1、絕高的代價 --- 涉及生死；
- 2、高度的未知與風險。

這種事業，絕對是專門職業，不是服務業。要更多專業導向，而不是更多消費者導向。」（2016-2-08 高醫校友醫師協會群組）

林靜儀委員：

「呼籲醫療院所『不要再用服務業心態要求醫療人員』，醫師撬開病人的嘴插管讓人不爽，但那是在救命；護理抽血很痛，但若不抽無法算出白血球。林靜儀直言醫療並非以訓練『客服』方式，要求護理人員『電話禮儀』，提升病患和家屬的『顧客滿意度』，甚至還要送茶鞠躬。

醫療是專業，提供患者最適切的治療。醫療人員可受公評的是『專業度是否足夠』，而不是『讓誰覺得滿意』。」（2016-07-15 新聞：醫療不是服務業！林靜儀：醫療人員不是要讓誰滿意）

（醫師群組留言）其實當部長說，職業不分貴賤，希望醫界不要貶抑服務業的時候，是否在說，服務業的地位低於醫療業。但是，當醫界在

說我們不是服務業時，指的是「性質」不同，並非地位的差異！

（醫師群組留言）醫療是專業判斷為主，病患滿意度為輔。不是一般消費，顧客至上，以消費者的觀點為核心，以顧客的滿意為主旨。

看病不同一般消費，醫師服務民眾，但醫療不是服務業。兩者不能混為一談。

當年，消保團體要將醫療納入消保法時，本人第一個在媒體發表文章，喚起醫界重視，明白表示，醫療不同於一般服務業或企業。醫療是專業且醫療不可能掛保證，醫療有不確定風險，不可能百分之百滿足病患要求，因此不能納入消保法，無過失賠償。這篇文章也被轉載入早期的高雄醫師會誌。以後，醫界經過一番努力（包括遊說立委），終於，醫療排除在消保法之外。

四、實質內容、區別

醫療與其說是一個服務業，不如說是一個特殊專業的服務業。而且，與其他服務業、甚至同樣需要高度專業之服務業相比較，是以客戶（病人）的「利益（健康權利）」為導向的專業服務，而不是以客戶（病人）「滿意程度」為導向的專業服務。後者，

一般服務業極為重視此項，甚至有「顧客永遠是對的」說法。

問題在於，台灣社會對於服務業的想像錯誤，不尊重各行各業的「專業」。產業分類是中性的，但是台灣把服務業價值給扭曲了，若是過度顧客導向而非專業導向，對於「專業服務」發展是非常不利的，從而對於醫療環境無異雪上加霜。

其次在法律上，（特別是醫師法、醫療法），尚規定醫療院所或醫師「對於危急病人應予適當之急救、救治或採取必要措施」之「義務」，並無一般服務業之選擇自由，這也是社會上、體現在法律上，對於醫療的特別期待、與倫理要求。

最後，醫界對於「醫療是服務業」說法深有疑慮的另一層意義，在於醫療行為之民事責任，特別規定於醫療法第 82 條，「以故意或過失為限」，排除消保法「無過失責任」之適用。

法院的歷次裁判，也已經考量到為了病人的最終利益、對於醫療之

不確定特性、以及避免防禦醫療之盛行，認為醫療行為不宜以一般消費行為之責任要求之。倘若（特別是主管機關）強調醫療是服務業，而為社會長期所認可，日後對於醫療是否納入消保法規範，或者要求比照對一般服務業的標準，來要求醫界負過重的責任，恐怕有長期不利後果的可能。

五、結論

部長做為衛生醫療以及社會福利之大家長，對於社會觀念的矯正，有引領各界的效果。

在醫療人員執業環境仍舊險峻、專業不夠受到尊重的現狀下，如果沒有清楚對外說明，在一般人的認知脈絡下，「醫療是服務業」說法恐怕引起社會誤解、醫界恐慌。

最後期盼部長能夠引領社會大眾，尊重健康照護之專業，提供醫事人員安全、有尊嚴之執業環境，萬分感謝！