

# 新診所的興起

開業醫要的不是淘汰，而是對病人更高的服務，與對自己更卓越的追求  
他們要的是……蛻變……

近幾年，台灣的醫療界出現了一些走精緻醫療路線的診所。

他們有媲美醫學中心的設備，其中服務的醫師一半都是醫學中心主任級醫師，能提供比醫學中心還要好的醫療服務。

這樣的診所在國外是很普遍的。一些醫學中心的教授，在退休了之後，卸下醫學中心的教學與研究工作，覺得自己所學技術與知識可以服務很多的病人，就聯合幾位志同道合的醫師，一起開一家聯合診所，以畢生所學專心服務病人，提供病人高品質的醫療服務。而這樣的醫師與診所，和我們一般觀念中的家庭醫師和傳統診所，不太相同。

這樣的診所和衛生署所規畫之轉診制度中的基層診所有所不同，如同先前提到，一般診所事實上有他們看病的限制，這也是為什麼現在有很多診所開不下去的原因。而在這種新診所中，所能提供的醫療服務是和醫學中心平行。一般診所因為功能沒有辦法達到這麼高，所以就會有落差，病人去的時候會增加他的困擾，像有些病不行，還要再轉，或是領藥、開刀沒有辦法做出自由選擇，因為它沒有辦法提供這麼多的服務，所以病人久而久之就會選擇醫學中心，因為一勞永逸。

「我們的診所，給台灣醫療界一個很大的衝擊，尤其是一般民眾，讓他們知道說，診所也可以有這麼好的診所，診所也可以這麼成功，也可以提

供這麼好的醫療品質，已經不再認為醫學中心是軍隊裡的連長，而診所只是個小排長。」一位服務於這個診所的醫師說道。

## 出來開業要有相當的勇氣

在目前大醫院當道的時代，醫師怎麼還敢出來開業呢？「一個很重要的觀念是，任何一個醫師，他必需要是一個全科醫師，不管你走到多麼頂尖去，你的基礎必定是要很紮實。」這位醫師表示，要出來開業，一定是要對自己的實力有信心：「一個診所可以做的好不好，最重要的還是醫師，不要說要有很多設備檢查，認為這個是開業最重要的東西，開業最重要的，是你本身的訓練，你本身能力有多少，這是在開業能生存最重要的一點。如果說一個醫師很棒很好，你在阿里山上開業，都會有人要去看你，只要你有那個能力，只要你技術夠。」

這位醫師也提到，要出來開業，一定要面對一些在醫學中心裡不用去面對的問題，他說：「醫學中心的人都會覺得說，開業醫都是在醫學中心待不下去，才跑去開業，可是等你出來開業了，尤其是外科系，你才知道那些敢出來開的外科醫師，都是在醫學中心裡最頂尖的醫師，最有自信，對自己的技術最有信心的才敢出來開業。因為出來開業要面對的事情，和在醫學中心是不一樣的。」

他舉了一個例子：「像在醫學中心

幫病人開疝氣，開進去發現病人疝氣已經破掉了，我馬上可以照會直腸外科的醫師，馬上把肚子打開，就可以交給直腸外科，那下午的門診來不及看，打電話叫秘書說我刀下不去，請總醫師幫我看一下門診，那可以開下去。同樣的情況在開業的醫師就不一樣了，一開進去腸子破了，請一個直腸外科過來，可能要一個小時兩個小時還不一定能過來，問題是病人能不能麻醉這麼久，我有沒有這樣的設備，萬一需要住加護病房，我這裡沒有，要怎麼辦，萬一要輸血等等情況，要開業的話，要看你有沒有能力去handle這麼多的病。所以為什麼很多人不敢出去開業。要出來開業要有相當的勇氣。」

### 醫療設備

談到診所中醫療設備，這位泌尿科診所的醫師表示：「我們診所一般泌尿科要做的檢查我們都有，如果要做到斷層掃描核子醫學，要很大空間，就要找一個跟我們link在一起的醫院，我們跟一些大醫院，都有聯繫，如果這個病人我們檢查到一個程度還需要更進一步檢查的時

候，我們就會請他到那邊去做，做完之後請他把報告拿來給我們看。我們診所可以說是全台灣泌尿科設備最完整的一家醫院，裡面的設備甚至比一些大醫院的設備都還要好。所以醫學中心可以治的病開的刀我們幾乎都可以做。」而這個診所的財力支



援來自哪裡？「因為泌尿科需要的檢查多，設備多，要有比較大的財力。當初是拉醫學中心很有能力的醫師出來，它背後是財團在支持。

現在單打獨鬥能成功的，太少太少。」

### 技術與知識的更新

談到技術與知識的更新，這位醫師表示，離開醫學中心，就等於離開醫學知識的中心，這個觀念是錯的，一個好的醫師一定要隨時充實自己的知識技術，保持在頂尖狀態，他說：「我們是有meeting來互相討論，我想一個醫師隨時在更新他的知識，隨時在update，不是靠你在不在醫學中心，是要靠自己念書。」他又補充道：「你當了醫師，除非說你很混，事實上要比你當醫學生的時候還要用功，讀的書要更多。我想任何一個醫師都要隨時在看書，不管是哪階層的醫師，沒有一個醫師不用念書的。你要當醫師就是要念書。醫學的東西太廣了，而又不可能過目不忘，還要回過頭來查，你在醫學院學到的東西事實上是走馬看花，沒有很深入去學東西。所以不要以為離開醫學中心就會跟醫學脫節，當醫師，就是要覺悟你這輩子就是要念書。溫故知新。好像是念機械工程的人，要知道哪個零件在哪裡，拆開之後

# 新診所的興起

何志偉醫生在「新診所」中，探討了醫生的角色與責任，以及如何在競爭激烈的醫療市場中生存。他提到，開業醫與醫學中心的醫師角色不同，開業醫的角色是治療病人，而醫學中心的角色是教學。他強調，開業醫的醫療能力不會退步，反而要維持跟大醫院的競爭力，當然醫學一天天再進步，可能一些新的技術會

有用哪個螺絲裝回去…」他也提到，醫師的角色選擇，開業醫與醫學中心的醫師是不太一樣的。「我想醫學中心跟開業醫的角色是不一樣的，開業醫的角色是要治療病人，醫學中心的角色是在教學。所以並不會因為出來開業而他的醫療能力會退步，反而也要維持跟大醫院的競爭力，當然醫學一天天再進步，可能一些新的技術會

說到醫病關係，這位醫師反而覺得出來開業之後，與病人的關係比較好。「你在醫學中心，和你出來開業，病人對你的尊敬不一樣，你出來開業之後病人反而把你當醫師耶，病人把你當成朋友，當成醫師，他會去尊敬你，你在醫學中心病人反而不把你當醫師，因為醫學中心大醫師太多了，病人覺得你只不過是替保險公司



因為你沒有在大醫院而就沒有辦法去做了，但是要有一項醫學的突破那是需要多少年的時間。所以說我現在出來開業，我跟醫學中心完全沒有脫節，因為我們做的事情跟醫學中心完全一模一樣呀，除非說有什麼特殊的治療，也許也是某醫師特別有去學，才可能有這樣的新的治療法。」

## 醫病關係

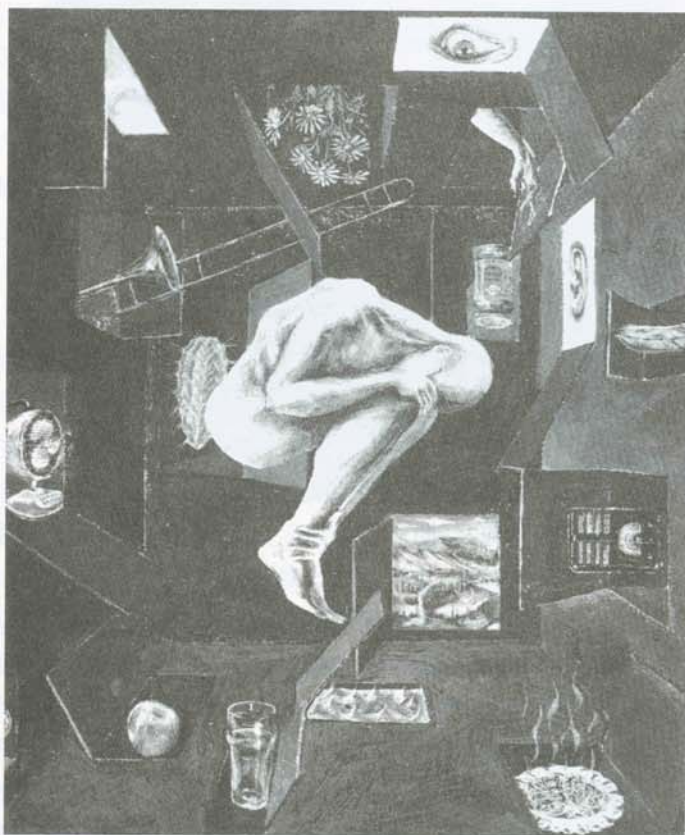
履行義務的一個人，你只是醫院請的人而已，而不是醫師。而且可能你只看了他2分鐘就走了，收住院也是住院醫師在弄，可能住院醫師笨手笨腳的把他弄的一肚子火了，排個檢查也要等兩天等等，病人就覺得很不滿。在診所，因為你是跟病人做第一線的接觸，所有東西都自己親自來做，病人對你的觀感就不一樣了。像我每次看完門診，就有病人送我一些禮物提

回家，以前在醫學中心病人不會這樣，大部分的病人都覺得這樣是應該的，他們要感謝的是醫院而不是醫師。所以雖然醫療行為是相同的，但病人心態不同。醫療做到這種地步，損失的絕對是病人。」這位醫師表示，醫師所做的是一個服務業，跟所有服務業都一樣，但是醫師的使命感跟其他服務業的使命感是不一樣的。「醫療不是慈善事業，醫療也是服務業，只是它承擔背後的義務和尊嚴是不一樣的，服務業就是我提供你服務，但是你也要提供我報酬，服務的人也有一定體力跟一定的精神，不能叫他無限制提供給你，當你出來開業的時候，會發現你付出較多，但你所回報的也較多，能提供給病人的醫療品質也比較好，診所中是健保可以申報的，就跟醫學中心做的完全一樣，得到的服務卻是醫學中心裡VIP才能享受的服

務，在我們診所，每個人都可以有這樣的服務。」

### 指定醫師費

這樣的診所，就有自費制



度，就是住院開刀都要自費。這位醫師解釋了這個規定的意義：「病人要找一個最好的醫師來開刀，就付出一個合理的費用，那醫師給病人一個最好的醫療品質，這樣雙方都獲利。可是醫學中

心開的刀就是多少錢，你再用心去照顧病人，拿的還是多少錢，都丟給下面的醫師去做，你還是拿那些錢，那你

會怎麼做？當你的 loading 那麼大的時候，你怎麼辦？所以說我們現在開業，我們就可以選擇病人。」他也提到了現在一些醫院，有由醫師跟病人之間互相默契而建立所謂的「指定醫師費」制度，「指定醫師費是病人認同醫師的技術，認為這位的技術比其他人好，就是要這位來替我開刀，所以我付這個費用給這位醫師，但是醫師拿這個費用就一定要親自幫我開刀，就不能假他人之手，不像在醫學中心，可能連見到主治醫師

的面都沒有，這是不一樣的。要收多少，當然由醫師來決定，通常我們會考慮到這個手術的難度，開一個小時跟三個小時的刀不一樣，術後要住院幾天，我每天都要去看你，幫你換藥跟你噓



寒問暖的，還有要考量的是病人有沒有私人保險，有的話醫療費用是可以跟保險公司申請的。費用就可以有一點彈性。」那，這個醫界所謂的紅包文化，是不是很相似呢？這位醫師解釋說：「指定醫師費是一種公開的，一種大家心甘情願，送紅包其實不是心甘情願的，這跟紅包不一樣，紅包是怕你叫別人幫我開，怕你不來查房照顧我，所以私下偷偷送。像之前我在醫學中心的病人，那時我做的是一些頂尖手術，沒有人接得下去做，現在來找我，可能他家沒錢，我指定醫師費會半毛錢都不收，我還是會給他同樣的服務。像長庚也有VIP門診，看一次診一兩千塊。這是醫師選擇病人的方法，也是病人選擇醫師的一種

管道。」

那指定醫師費到底合不合法呢？他說：「如果病人給你指定醫師費，而回過頭來告你收了指定醫師費，醫院通常會把這個錢退給他，病人事實上是把錢交給醫院，醫院會從裡面扣一部分錢掉，但是退錢要把總額退給病人，問題是這樣的人很少。如果說病人願意，這應該是一種買賣行為，所以這是遊走在法律邊緣。在國外，保險制度跟台灣不一樣，譬如說，保險公司說這個刀我只付3000塊，醫師說要5000塊，你開不開，你自己就多付2000塊，這是合理的事，為什麼在台灣就不合理？」他補充說：「這牽涉到兩個問題，第一是醫療生態的問題，醫師確實有很多敗類在裡

# 醫師角色與醫療品質

頭，會騙錢的，我們健保一直規定不能有這些不能有那些，怕說不給什麼錢，我就不幫你看，這就是要保護一些弱勢的團體沒錯。第二是健保事實上是被我們的政治跟政黨所掛鈎的，為了選票為了討好民眾，而不是病人，它會讓健保有很多不合理的規定，它不願意去得罪民眾。所以健保也知道它自己不對，可是它為了政策的問題及其他的因素，它又不能有这样的規定，所以健保局會發文給你告訴你病人因為這樣來告你，你就把錢退給他，健保局不會這樣而起訴你，所以其實這是因應健



保不合理制度的一種邊緣規則。」

### 醫療是服務業

「當一個病人在你手上的時候，就要全心全力去治，所以在我們診所，不會因為你比較沒錢就給你比較不好的藥。」他最後強調，「醫療是服務業，並不是做慈善，只是他背後所扛的是一個比較莊嚴的東西。」

這也代表了這位醫師對醫療的看法與價值觀，也說明了這種新一代診所所秉持的經營理念，與服務病人至上的經營方式。在追求普及，犧牲卓越的健保制度之下，這樣的診所，也讓我們看到了另一種信念，與對精緻醫療品質的追求。

