



澳門大學
社會科學及人文學院
公共行政碩士學位

從行政改革分析澳門醫療服務改善措施

From the Perspective of Administrative Reform

A Study of Macau's Health Care Reform

學生姓名：區耀榮

學生編號：M-A8-6411-3

指導老師：陳建新博士

此論文之提交是用以部分滿足澳門大學公共行政碩士學位的要求

二零一一年一月

聲 明

本人_____，僅此聲明，除去在文中清楚標明出處之部份外，全文均是本人原創之作。並且在此之前，不論部分或全部，並未用於滿足本校或非本校之任何學位或學歷的論文或報告之內。

學生簽名：

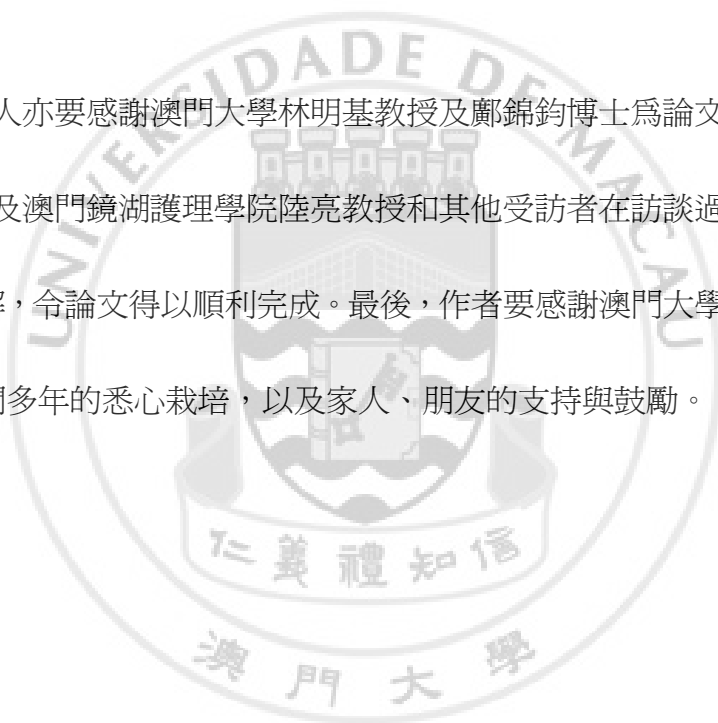
日期：



誌謝

時光荏苒，在澳門大學公共行政碩士生涯劃上句號之際，本人在此鳴謝陳建新博士一直以來的諄諄教導及鞭策，使我無論在學術上還是在待人處世方面都獲益良多。尤其，在導師的協助下，在學期間筆者有幸參與過兩岸四地的學術研討會，箇中所學令吾受益匪淺，故亦在此向過程中認識到的周永新教授、朱俊生教授、以及曾與本人合作撰寫文章的齊鈺教授表達謝意。

另外，本人亦要感謝澳門大學林明基教授及鄺錦鈞博士為論文提供的修改建議，以及澳門鏡湖護理學院陸亮教授和其他受訪者在訪談過程中給予的獨到見解，令論文得以順利完成。最後，作者要感謝澳門大學政府與行政系教授們多年的悉心栽培，以及家人、朋友的支持與鼓勵。



摘要

自上世紀 80 年代以來，受到新公共管理“顧客導向”的行政文化所影響，不少國家政府都相繼推行醫療消費主義改革，也就是通過消費者賦權、以消費者為主導的模式來提升醫療服務的回應和質量。近年，澳門特區政府作為本澳醫療服務的主要供應者亦積極推動醫療服務改革，藉以落實“以人為本”、“服務型政府”的施政理念，從理論上來說，這些施政理念與醫療消費主義理念都是以滿足市民需要為首要考慮，故它們之間存在不少相似之處，換句話說，推行醫療消費主義改革是一個值得考慮的選項。因此，本論文旨在從服務使用者的角度：(1) 瞭解本澳存在的醫療問題；(2) 評估現時醫療服務改革能否達到“以人為本”、滿足病人需要的目的；(3) 探討推行醫療消費主義模式的可行性；(4) 對本澳醫療改革作出相關建議。本論文研究方法以深入訪談作為主。

研究發現，本澳醫療問題主要是候診時間過長、服務質素參差、私人醫療服務價格高昂與病患溝通不足。對比公營醫療服務，在資源許可的情況下，受訪者普遍傾向選擇私人醫療服務，反映出公營醫療服務的質量及回應方面仍存在不少的改善空間。此外，研究亦發現受訪者的行為特徵與典型消費者之間有相似之處，例如對選擇權及發言權的行使，但同時也存在不少差異，例如前者缺乏參與醫治過程的意識。由於受訪者的醫療知識不足，導致醫療家長主義仍然主導着醫治過程，此乃推行醫療消費主義改革的主要困難。最後，本論文建議：(1) 通過發展私人醫療市場、加強鄰

近地區醫療合作，適度擴大病人的選擇權；(2) 加強對醫療服務及其廣告資訊的質量監管；(3) 完善申訴機制，加強病人的監察角色；(4) 建立醫患之間的伙伴關係和跨專業合作團隊來滿足病人的身心需要。

關建詞：新公共管理、醫療消費主義、澳門醫療服務、醫患關係



Abstract

Since 1980s, client-orientation, as one of the key reform themes of prevalent New Public Management (NPM), had driven many countries to implement consumer-driven health care (CDHC) reform for improving service responsiveness and quality through consumer empowerment. In recent years, for the sake of building “people-oriented” and “service-oriented” government, Government of Macau Special Administrative Region as the main health care provider had also endeavored to carry out health care reform. Theoretically speaking, the “people / service-oriented” idea is quite similar to the CDHC idea in terms of meeting citizens’ needs, in other words, CDHC reform may be a worthy consideration. Therefore, the goals of this thesis are from the perspective of service users: (1) To identify the problems of health care systems in Macau; (2) To evaluate the effectiveness of the current provider-driven reform in terms of meeting users' needs; (3) To examine the feasibility of implementing the CDCH reform; (4) To propose possible ways for health care service reform in Macau. This study essentially adopts in-depth interviews.

The current problems of health care system identified include: long waiting times for public services, high variation in service quality, expensive private services and limited physician-patient communication. Interviewees generally prefer affordable private services to public services, so unsurprisingly there is still

large room for improving the responsiveness of public ones. Moreover, this study also finds that there are some similarities (such as exercise of the right of choice and voice) as well as differences (such as interviewees' lack of incentive to participate in the health care process) between interviewees' behaviors and the ideal consumer's behaviors. The dominance of medical paternalism, resulting from interviewees' lack of medical knowledge, poses a challenge for the CDHC reform. Based on these study results, several suggestions include: (1) To appropriately expand patient's choice through developing private health care market and cooperating with neighboring cities; (2) To control and standardize the quality of health care services and relevant advertising information; (3) To further improve the complaint mechanism and enhance the observing role of patients; (4) To establish physician-patient partnership and interdisciplinary teams for meeting the physical and psychological needs of patients.

Key words: New public management, Consumer-driven health care, Macau health care service, Physician-patient relationship

目錄

第一章 前言.....	1
第一節 研究背景及動機.....	1
第二節 研究目的.....	4
第三節 論文結構.....	5
第二章 文獻回顧.....	6
第一節 澳門醫療服務概況.....	6
第二節 澳門醫療問題.....	13
一、醫療融資方面.....	13
二、醫療市場方面.....	17
第三節、新公共管理.....	23
一、新公共管理興起的背景.....	23
二、新公共管理的理論基礎.....	24
三、顧客導向、公民憲章與現金券制度.....	26
第四節、醫療消費主義.....	30
一、醫療消費主義概念.....	30
二、醫療消費主義背後的理據.....	33
三、醫療消費主義的基本要素.....	38
四、被動的病人與積極的消費者.....	41
五、質疑醫療消費主義的觀點.....	45
第三章 研究方法.....	48
第一節 質化研究簡介.....	48
第二節 研究設計及資料蒐集.....	50
第三節 資料分析.....	54
第四節 道德考慮.....	54
第四章 研究結果.....	56
第一節 受訪者對醫療問題的看法.....	56
一、診前安排欠佳.....	56
二、公私營服務收費差距過大.....	57
三、政府醫院醫護人員不足.....	59
四、醫療服務質素參差.....	60
五、小結.....	61
第二節 受訪者使用醫療服務的情況.....	62
一、對醫生的信任.....	62
二、倉促的醫治過程.....	65

三、對醫療選擇的意願.....	71
四、依賴醫生、朋友提供的資訊.....	73
五、小結.....	76
第五章 討論.....	77
第一節 澳門醫療服務問題.....	77
第二節 醫療消費主義的可行性.....	79
第三節 對醫療服務改革的啓示.....	85
第四節 研究限制及後續研究的建議.....	91
第六章 總結.....	94
參與文獻.....	97



表

表 1	澳門主要健康指標（1998 年至 2009 年）	6
表 2	澳門醫療機構及其設施的統計（2003 年至 2009 年）	8
表 3	不同收入的住戶每雙周的醫療消費開支（2007/2008 年）	14
表 4	澳門特區政府醫療保健開支情況（2003 年至 2009 年）	14
表 5	各地醫療保健開支比較（2006 年）	15
表 6	澳門市民求診情況（2007 至 2008 年）	19
表 7	澳門的註冊西醫、護士及中醫人數與市民的比例（2005 年至 2009 年）	20
表 8	澳門公營醫療機構人員佔全澳的比例（2008 年）	20
表 9	受訪者的背景資料.....	51

