

落實病人安全事件管理-提升外籍移工病人辨識改善專案

陳永華

一、前言

醫策會台灣病人安全通報系統(TPR)學習案例-病人辨識錯誤報導中：「醫療機構若病人就醫未能正確識別病人，可能會導致用藥錯誤、輸血錯誤、檢查檢驗錯誤及家屬抱錯嬰兒出院等醫療疏失事件。2010年醫策會病人安全通報案件分析，因病人辨識所造成的錯誤，使病人受到的傷害多屬輕度以下傷害；然近期發生手術部位錯誤及檢驗結果確認錯誤等重大醫療疏失案件，最終原因仍是未落實病人確認所致。」

醫院均深知落實病人辨識重要性，但若遇外籍移工就醫，特別是失聯外籍移工就醫刻意隱瞞真實身分，更是增加病人辨識難度，113年4月醫院通報就醫病人冒用他人身分資料辨識異常事件，對於病人安全影響甚鉅，為落實113年病人安全工作目標二、營造病人安全文化、建立醫療機構韌性及落實病人安全事件管理，故組成專案小組進行改善專案，邀集相關單位，針對外籍工就醫流程，重新檢視各單位相關辨識SOP，重新討論辨識及預應之方法。

二、問題分析、改善計畫或方法

因醫院近期已發生多起外籍移工冒用身分就醫病安異常事件，包括因無任何證件、或因冒用證件、或因證件不足等原因，造成醫院各單位執行業務時，在進行正確核對辨識就醫者身分之困擾，對於病人安全影響甚鉅，為落實113年病人安全工作目標二、營造病人安全文化、建立醫療機構韌性及落實病人安全事件管理，故組成專案小組進行提升外籍移工病人辨識改善專案，邀集相關單位，針對外籍移工就醫流程，重新檢視各單位相關辨識SOP，重新討論辨識及預應之方法。

於113年6月7日成立改善專案小組進行討論，針對外籍移工冒用身分就醫進行改善專案，從政策面、法律面、媒體面、及實務面進行研議，蒐集有關病人辨識及冒用身分相關參考文獻進行查證探討，包括台灣病人安全通報系統(TPR)學習案例-病人辨識錯誤、社區發展季刊「懸崖邊的醫務社工-失聯移工之處遇與困境-以北部某準醫學中心為例」、爭審案例討論「未核對就醫病患身分之醫學倫理與法律問題」、衛生福利部全民健康保險爭議審議會電子報「借用健保卡、冒用健保身分就醫之相關裁罰爭議」等，作為本次提升外籍移工病人辨識改善專案參考，期能制定完整辨識SOP作業。

問題確立

- 1.外籍移工未帶證件僅以口述或冒用證件或因證件不足辨識就醫之處置。
- 2.外籍移工完成掛號程序後，後續醫療處置之身分辨識原則。
- 3.外籍移工就醫收費方式。

專案目標

- 1.訂定「外籍移工未帶健保卡或其他足以可資辨識之相關證件就醫處理原則」。
- 2.招聘精通東南亞語言外籍學生於志工服務台駐點服務，協助外籍人士就醫時溝通及協助翻譯相關就醫資訊。
- 3.冒用身分就醫病安異常事件<1件/季。

三、結果/成效

本專案自113年6月1日至113年12月31日止共計7個月依計畫期、執行期、評值期三階段進行。

計劃期間，醫院完成招聘精通東南亞語言外籍學生於志工服務台駐點服務，協助外籍人士就醫時溝通及協助翻譯相關就醫資訊，獲得外籍人士及醫院同仁肯定；

執行期間，為使各單位針對外籍移工身分就醫時，在進行外籍移工身分核對或辨識身分處理，包括無法出示任何證件、可能冒用證件、或因證件不足辨識、費用繳納等問題有所依循或處理，專案小組建議醫院聘用外籍移工作為醫院翻譯解決語言溝通問題，並擬訂「外籍移工未帶健保卡或其他足以可資辨識之相關證件就醫處理原則」

結果評值

外籍移工就醫，特別是失聯外籍移工就醫刻意隱瞞真實身分，更是增加病人辨識難度情況，經專案小組進行改善措施執行實施六個月後，均能達到專案改善的目標，結果評值如下：

- 1.完成「外籍移工未帶健保卡或其他足以可資辨識之相關證件就醫處理原則」擬訂。
- 2.完成招聘精通東南亞語言外籍學生於志工服務台駐點服務。
- 3.冒用身分就醫病安異常事件0件/季。。

四、結論與討論

為落實病人安全事件管理，特別是外籍移工就醫安全管理，本專案為病人安全目標二-營造病人安全文化、建立醫療機構韌性及落實病人安全事件管理，故組成專案小組進行提升外籍移工病人辨識改善專案，針對專案問題配合文獻擬定三項改善方案，均能達到目標值，也期盼各單位持續依「外籍移工未帶健保卡或其他足以可資辨識之相關證件就醫處理原則」執行各項照護流程。

而病人之權利所涵蓋的第一項基本項目：「不分疾病性別、種族、地理位置及社經地位，每位病人皆能平等之接受適當之醫療服務」。換言之，當病人遭逢傷病苦痛前來求治，醫療單位不可因為失聯移工的身分而去剝奪其就醫權，或以任何藉口搪塞或阻絕移工就醫，而醫院社工也需因其需求而制定合適處遇並連結適切資源，也期待醫院仍以「以病人為中心」的理念與價值繼續提供更安全的就醫環境與醫療品質。