

醫療、藥品問題



(一) 發生醫療疏失造成病患傷害或死亡時，該怎麼辦？

1. 發生醫療糾紛時，消費者應儘速向醫院調閱病歷紀錄，並且影印下來妥善保存，還必須蒐集相關的收據，以利日後求償。
2. 各縣市政府設有醫事審議委員會，就醫療爭議做調處的工作，發生醫療糾紛時，可向醫事審議委員會聲請調處。(臺中市政府醫療糾紛調處程序諮詢電話：04-25265394轉醫事管理科)

(二) 檢驗所檢驗不準確，造成病患額外的治療時，該如何求償？

1. 檢驗所檢驗不準確，會導致醫師對病人病情的錯誤判斷，進而發生給錯藥、用錯治療，傷害病人身體健康的問題，嚴重時還會延誤病人的黃金救治時期。
2. 如果發生檢驗所檢驗不準確，而造成病人額外治療時，病人應蒐集相關檢驗報告書、醫療費用收據等，向檢驗師及檢驗所求償。若有因此導致傷害或死亡，還可對檢驗師提出刑事業務傷害、過失致死的告訴。

(三) 質疑醫療院所收費不合理時，該如何爭取？

1. 「掛號費」是屬於全民健康不給付的項目，屬於醫療院所的行政費用，所以原則上是由各醫療院所自行訂定。
2. 消費者如果質疑醫療院所有不合理的收費情形，除了可以選擇到其他醫院、診所就診之外，也可以收集相關資料向健保局特約醫院申訴專責窗口反映，仍無法獲得合理解釋，則請聯絡地方衛生單位進行申訴，以保

障您的就醫權益。

(四) 藥品是否合法，該如何確認？

1. 你可以先檢查藥品的標籤、說明書或包裝上，是否有註明廠商名稱、地址、品名，及許可證字號、製造日期、主要成分含量、用量、用法與主治效能、適應性、副作用、禁忌、有效期限或保存期限等。
2. 另外行政院衛生福利部食品藥物管理署已將藥品許可證資料建置在網站上，你可進一步上網查詢確認。(藥物許可證暨相關資料查詢作業：<https://www.fda.gov.tw/MLMS/HLlist.aspx>)

(五) 因使用藥品造成身體不適或死亡時，怎麼辦？

1. 如果是依照醫藥專業人員的指示，或依藥物標示正當使用經過衛福部核准的合法藥品，卻產生不良反應，而導致殘障、嚴重疾病或死亡時，可向藥品販賣者、藥廠製造商等請求賠償。
2. 如果以上均無過失，亦可向衛生福利部藥害救濟審議委員會申請藥害救濟給付，審議結果符合救濟要件者（經審議可合理認定係因使用藥品產生之不良反應致死者、致障礙者、致嚴重疾病者），依藥害救濟給付標準核定給付金額。

(六) 使用化妝品引起身體不適或傷害時，怎麼辦？

1. 從事設計、生產、製造商品的企業經營者，在提供商品流通進入市場時，應該確保該商品符合當時科技或專業水準可合理期待的安全性。
2. 如果商品具有危害消費者生命、身體、健康、財產可能者，應在明顯處標上警告標示及緊急處理危險方法。
3. 企業經營者違反上述規定，導致消費者或第三人因此受到損害時，應負連帶賠償責任。

4. 消費者遇有使用化妝品引起身體不適或傷害時，應立即停用，並保留化妝品以待化驗，找出因果關係，再循申訴、調解或直接訴諸法律方式，尋求救濟。

(七) 使用醫療器材，發生身體不適或傷害時，怎麼辦？

1. 消費者應先向衛生福利部確認你所使用的醫療器材是否是合法製造或輸入的商品？如果是，且你已經依照說明書正當使用醫療器材，卻仍發生傷害的時候，你可以對製造、輸入或販賣醫療器材的業者，根據你所受到的損害（應備妥因傷害支出的醫療等相關費用單據），提出民事損害賠償訴訟。
2. 除此之外，你還可向相關主管機關（衛生福利部或各地衛生局）舉發。

(八) 使用精油發生問題，怎麼辦？

1. 精油不是藥物，但市面上所販售的精油卻多宣稱可改善睡眠、預防感冒等功效，這是藥事法所禁止的。
2. 精油如果宣稱可以抗菌、殺菌，企業經營者就必須提出科學證明。
3. 精油如具危險性，業者也應該在明顯處標示危險的警告標語。
4. 業者如果違反這些規定，則必須賠償消費者所受的損害。
5. 消費者若使用精油發生了問題，應該保存剩下的精油及說明書，以做為證據，向各縣市衛生局、消費者服務中心（1950）申訴。

(九) 親朋好友親身使用過推薦的減肥、美白、豐胸藥品是否可以隨意購買使用？

1. 每個人體質狀況不一，供減肥、美白、豐胸使用的藥品事先均需醫師視個人狀況評估才能開立處方。

2. 使用藥品時，宜注意包裝是否有許可證字號，例如衛署藥製字第○○○○○號、衛署藥輸字第○○○○○號、衛署成製字第○○○○○號等。符合上述許可證字號的藥品才是經衛生福利部食品藥物管理署核准的合法藥品，消費者勿任意聽信介紹服用以免影響健康。

(十) 電視台、電台許多名人、知名藝人、政治人物代言的藥品，消費者購買前應注意的事項？

1. 建議先查證是否為合法藥品並經詢問專業醫師意見後再審慎考慮是否購買使用。
2. 業者對於經許可上市的藥品所做的廣告仍需經過衛生福利部食品藥物管理署或直轄市衛生主管機關核准，許多廣告的產品非屬藥品，卻誇張宣傳為具有治療效果，對於該類產品主管機關正嚴格執行違規廣告取締的工作。
3. 建議消費者身體不舒服應經醫療機構診斷，勿自行服用成藥，對於電台或電視販賣之產品，應該特別注意產品是否宣稱具有療效，包裝上是否有衛生福利部食品藥物管理署核准字號。

(十一) 選購及配戴隱形眼鏡時應注意哪些事項：

1. 千萬不要使用未經衛生福利部食品藥物管理署核可的產品，可至衛生福利部食品藥物管理署「西藥、醫療器材、含藥化粧品許可證查詢」資料庫 (<https://www.fda.gov.tw/MLMS/H0001.aspx>)，查詢已領有許可證的產品。隱形眼鏡即屬不得於網路上販售之醫療器材。
2. 應注意外盒包裝是否有完整標示，如品名、衛福部許可證字號（衛署醫器輸字第***號或衛署醫器製字第***號）、製造廠名稱及地址、藥商名稱及地址、製造日期或批號、有效期間或保存期限等。
3. 由於該類產品是須經眼科醫師處方的產品，所以配戴前除了先經眼科醫師檢查眼睛狀況後，並由醫師協助選擇適合且品質良好的隱形眼鏡外，

更須遵守醫師所建議的配戴時間，使用適合的隱形眼鏡沖洗及保存液，確實做好隱形眼鏡的保養程序－清潔、殺菌、保存及去蛋白等步驟。

4. 長時間直接覆蓋在角膜上，配戴者的眼睛受到傷害的機會比一般人高，感覺眼睛或鏡片異常時應立刻至眼科檢查，如此才能擁有健康的靈魂之窗。
5. 購買拋棄式隱形眼鏡，請依照產品說明書定時更換新品，切勿為了省錢未適時替換而造成眼睛的傷害。

(十二) 選購和使用紅外線耳溫槍上要注意哪些事情呢？

1. 由於耳內鼓膜的溫度與人體體溫中心點（下視丘）的溫度近似，紅外線耳溫槍即是利用紅外線感測器經由耳道偵測鼓膜的熱輻射，藉以得知人體的體溫。
2. 紅外線耳溫槍屬於醫療器材，應審慎選擇已領有許可證的產品，並可至衛生福利部食品藥物管理署「西藥、醫療器材、含藥化粧品許可證查詢」資料庫 (<https://www.fda.gov.tw/MLMS/H0001.aspx>) 查詢。
3. 選購和使用時應注意下列事項：
 - (1) 外盒包裝是否有完整標示，如品名、衛生福利部許可證字號(衛署醫器輸字第****號、衛署醫器製字第****號或衛署醫器陸輸字第****號)、製造廠名稱及地址、藥商名稱及地址、製造日期或批號等。
 - (2) 使用前應詳細閱讀原廠的使用說明書並遵照使用。
 - (3) 使用耳溫槍時，需插入外耳道入口，探頭要對準著耳朵內的鼓膜，才能得到準確的溫度。由於人類的外耳道並不是呈直線狀，所以在使用耳溫槍時，需將耳廓往後上方拉，如此耳道較能呈直線形，耳溫槍也較容易對準鼓膜。有些耳溫槍內建多種測量模式(如以肛溫、或以口溫為準)，測定值各有不同，使用前需選定測量模式，以免造成誤差。
 - (4) 有些耳溫槍需使用耳套，否則無法測出正確體溫，使用前需更換乾

淨完整的耳套。

- (5) 由於組成耳溫槍的電子零件有使用期限，建議使用者每隔一段時間使用普通溫度計(或肛溫計)進行比對，如有誤差請洽詢原製造廠、代理藥商或經銷商。

(十三) 如何選購防曬產品及辨別防曬產品標示的防護效果？

1. 一般市售防曬產品對防曬效果的標示有SPF及PA種

- (1) 標示SPF的防曬效果：抗UVB（中波紫外線、波長為280至320nm）的效果指標為防曬係數(Sun Protection Factor, SPF)，是指經紫外線照射，受防曬劑保護皮膚產生紅斑的最少紫外線量(minimal erythema dose, MED)與無防曬劑保護皮膚產生紅斑的最少紫外線量之比值。簡單來說，例如一般人在太陽下曝曬10分鐘，就會曬傷。使用SPF15的防曬產品，即可以延長被曬傷的時間15倍，也就是150分鐘才會曬傷。
- (2) 標示PA的防曬效果：抗UVA（長波紫外線、波長為320至400nm）的效果指標為PA(Protection grade of UVA)。
PA+：延緩皮膚曬黑時間2~4倍
PA++：延緩皮膚曬黑時間4~8倍
PA+++：延緩皮膚曬黑時間8倍以上

2. 選購防曬劑的建議：

- (1) 一般日常保養選用SPF15的防曬產品即可，若長時間曝露陽光，則可選擇SPF30以上的防曬品，以因應不同場合的需要。
- (2) 一味追求高SPF產品不一定能得到較好的防曬效果。根據研究顯示，SPF10的產品可阻斷90%的紅斑的產生，而SPF50的產品可阻斷98%的紅斑的產生。防曬係數後者為前者的5倍，但防曬效果卻只增加了8%，所以防曬效果與防曬係數間並不是以等比級數增加。因防曬成分大多為脂溶性的物質，防曬係數愈高，相對的產品本身愈油

膩，長時間使用容易阻塞毛細孔，而有過敏膚質的人甚至會產生接觸性皮膚炎。

SPF	皮膚紅斑防止作用
2	50.0%
4	75.0%
8	87.5%
10	90.0%
15	93.3%
20	95.0%
30	96.7%
50	98.0%
60	98.3%

(十四) 如何選購美白化粧品，避免買到不良產品？

1. 為避免肌膚受到不當成分的傷害，消費者選購美白化粧品時，對於化粧品的標示應多加注意，應該選擇完整標示的產品，包括
 - (1)「產品名稱」
 - (2)「製造廠名、廠址」
 - (3)「進口商名稱、地址」(進口者)
 - (4)「內容物淨重或容量」
 - (5)「成分」、「用途」、
 - (6)「出廠日期或批號」、
 - (7)「保存期限」
2. 最重要的是，不要購買來路不明、成分標示不清、誇大不實的產品，以保障化粧品的使用安全，才能保護消費者自身的健康。

