第六屆「醫學人文經典閱讀」徵文得獎作品-仔細聆聽無助的聲音

視光系 / 林立濱

記得小時候常會聽到老一輩的人叫著「仙仔」、「仙仔」（台語），總疑惑著到底是在稱呼誰？在一次偶然機會到中藥診所，聽到患者稱呼幫他針灸的人爲「仙仔」；曾經參加過一個經脈推拿研習，現場有一位國術館的師傅，也聽到請教問題的人都畢恭畢敬的稱呼他爲「仙仔」，我想「仙仔」大概可以定義爲能消除自己病痛問題的人吧！不論村子裡的密醫、國術館的師傅、中醫診所的推拿師抑或是醫院裡的醫師通通都是仙仔。好奇心作祟下查了「仙仔」這個詞，它原本指的是練丹的道士，後來變成指從事算命一類的人，真的很難想像算命的人和醫生會劃上等號，也許這個稱呼以前年代比較常見，但是現在也不是沒有，對於現代醫學而言這個名稱還真的是很古代；現代的科技與生活水準已經很先進了，但是依然有許多人寧願找「仙仔」也不願到醫院，在這些人的眼中醫療人員的定位在哪？專業的價值又在哪？

由於本身就讀的是醫療體系，就學期間除瞭解所讀科系之外，也有機會見識其他科系的專業養成，經過基礎與專業的學習，再通過嚴格的檢定後才出師，這和跟著師父依樣畫葫蘆的學徒是不一樣的！老師總是說台灣人真的是很勇敢，起先我聽到會不知所以然，但是想過之後才體會到老師用詞的貼切和幽默，現在我也認爲台灣人真的好勇敢！

常常聽到老一輩的鄰居說某偏方有效，不知道其安全性就亂服用，服下許多不知名的藥物，尤其是地下電台賣的藥有的未經檢驗就販賣，造成台灣「高」洗腎的比例；有些人則相信民間的強身健骨民俗療法，常跟著一些自稱是老師的人，拿著竹製的民俗用具敲打自己的頸部甚至是頭部，讓許多銀髮族即使已經表情痛苦的打著自己的頭，還能笑得出來，造成後來腦瘀血、視網膜剝離等疾病發生，我們真的該思考到底是發生了什麼事情？

許多無知的人不知道生病應該是治本而不是治標，只是一味的尋求偏方，忽視專業人士的建議，少數人僥倖但大多數人的病情反而加重了，過於無助的結果就是能用的方法就是好方法，於是後果呢？除此之外，台灣的醫療制度也是原因之一。民國八十三年立法院三讀通過《全民健康保險法》，八十四年成立「中央健康保險局」，負責籌辦全民健康保險業務，雖然立意是好的，但是卻有許多弊端，首先是費用並不符合公平原則，繳一樣的保費有的人一年用不到幾次，但是有的人去醫院次數頻繁，似乎越會生病的人越划算，醫生也因爲健保使得收入減少很多，總是聽到老師說現在醫院都是做賠本生意，動一次手術就賠一次錢，這已經和醫生的醫德還有慈悲爲懷的心距離很遠，各自都爲自己的利益著想，造就今天的醫療環境。

消費者意識高漲，常有醫療糾紛，把原本神格化的醫生逐漸被降格，病患和醫生的對話中也漸漸多了：「你有百分之百把握會成功嗎？」，醫學技術創造了一種假象，讓許多人都把醫生當成了神一樣的看待，以爲醫生有起死回生、預防老化死亡的能力，但是他們卻忘了醫生只不過是平凡人，每個專業的判斷和所動的每一刀都是要付出代價的。曾有一名資深名醫說：「當你進了手術室第一件要做的事情就是祈禱，成功與失敗由上天決定」；病人在求助前總是百般討好，送禮、紅包樣樣來，每當有手術失敗就會登上報章雜誌，這就是現代的社會，這時候高高在上的「仙仔」爲什麼可以如此的被對待？讓我們不禁想問醫療人員的地位在哪裡？

科技新知讓人類進化，資訊四通八達，尤其在網路中可以獲得大部分的訊息，醫療人員的專業受到了考驗，像在＜哈佛醫師報到＞這本書提到病患的母親把自己爲兒子收集的病史資料來詢問王智弘醫師，這是一種極爲罕見的病，一開始醫生答不出來，還好醫生夠機靈懂得用網路解救自己，重點不是醫生可以靠網路來投機取巧，而是現在的人都有許多取得醫療資訊的方式，對自身病情的專業度已不輸給醫生，恰如＜候診室裡的菩薩＞一書中乳癌患者克莉絲蒂說：「總有一天醫生不再有權利說什麼才是對我們最好的」。許多醫生會希望患者把生命交給他們，但只有小部份的關心和照顧，大部分的是醫生的自我意識，建立起了權威，也讓患者感到脅迫甚或反感。我就醫的經驗中常常遇到很「權威」的醫生，這些不愉快的經驗使我對醫療人員印象不好，同時也激起了我對醫學相關知識的累積，不當醫學博士保羅．布雷納所說的身體文盲。

醫療不單只是看病的過程，更重要的是看病的背後，包括醫生品德的培養、專業的訓練、醫學倫理的貫徹、病人平等對待以及用病人的角度給予關懷；戴正德教授在＜基礎醫學倫理＞一書中提到，醫學倫理的四個理念：生命之神聖性、利益病患切勿傷害、個人的自主性以及公平正義，我想這些已經是醫學倫理大部分的內涵了。當病患身體不適的時候應該以病患爲出發點，替病患著想，給予完善的治療；因爲生命是可貴也是脆弱的，不能因爲醫生個人因素如：情感因素、利益回饋等因素來影響醫療品質，因爲醫生的任務是神聖的，每個人都擁有對自己身體的自主權，所以都有知道自己健康情形的權利，但是那不代表可以忽視病人的隱私權，根據相關法規規定只有病人和醫生才可翻閱病歷，其他人不可以隨意翻閱，但是在台灣似乎都忽視了病人的隱私權。

我的姑姑是一耳朵重聽的身障者，原本還能稍微聽到聲音，後來就漸漸聽不到了，姑姑常常處於幻聽之中，總以爲有人在叫她，但真的有人叫她的時候卻沒反應，好幾次陪姑姑到醫院就診時，在診療過程中常有護士們隨意翻她的病歷來看，看完後的表情對姑姑的內心是很大的傷害，原本個性開朗的姑姑後來得了憂鬱症，我看了都會覺得很難過，爲什麼自己很隱私的那一面，可以這樣赤裸裸的攤在陽光底下，多麼的令人不堪，如果你聽到別人討論的是和你有關的隱疾，又或者是看到自己的病歷被不認識的人隨意翻閱，你當下的感受一定好不到哪裡去。今天我所親眼見到侵犯隱私權的事，但我相信還有更多一樣的事情在發生著，在醫療不斷改善、更新的過程當中，這是一個很重要的議題！

相信許多人看病的經驗就是排隊很久，而看診時間前後不到10分鐘就結束了，我總是覺得奇怪，爲什麼問幾句話後就結束看診及開藥，有的醫生看診後會客氣的請你出去，不客氣的醫生會用不耐煩的態度要你離開，我常想醫生看診是否算是服務業的一種，那應該是顧客至上，以病人爲中心吧！黃達夫醫生在＜用心聆聽＞一書當中提到：「關懷的第一步就是要『用心聆聽』病人的聲音，唯有如此，才能知道病人的問題與需求，才能提供正確、良好的醫療服務，才能得到最好的醫療品質，顯然有許多醫生是不及格的，一位好醫生應該是要專業與品德兼備，空有專業充其量只能算是醫匠，不能算是醫生」。

21世紀的今天，科技不斷的進步，但是我認爲機器永遠無法取代醫生悲天憫人的胸懷，有愛心的醫生不會被機器所取代；懂得聆聽才知道病人的需求，才能正確掌握治療方式，從病人的角度去看待，將心比心，這是一位醫生所需具備的，因爲生命是可貴的！時代的轉變使得成爲全能醫生才是一位好醫生，比想像中的責任又增加了不少。

＜用心聆聽＞書中有一段話：「每位醫師都可能犯錯，但是一位負責任的醫師會專心的觀察病人的變化，因此能及時修正錯誤，而不造成傷害，並能從錯誤中學習，而不再重覆犯錯。」，這段話有很深的涵意，我相信這不只適用於醫生更適用於做人的準則，人難免犯錯，犯錯並不可恥，可恥的是不知悔改一錯再錯，所以要即時修改錯誤，學中錯，錯中學，從錯誤中記取教訓，時時警惕自己，做一個有用的人！