

# 大賣場文化知多少

文／葉子久 同仁醫院心臟內科主任

如果大家繼續把大醫院當成大賣場去逛逛，胡亂刷健保卡去消費國家的資源。到最後不論是健保虧損倒閉或……

曾幾何時，台灣市場上開始充斥著大賣場文化。家用雜物有超市或量販店提供；電器或資訊產品不但有定點的賣場，還不定期的在鬧市開設商展。服飾化妝品集中在百貨公司。住宅買賣有連鎖房地產公司。汽車用品也新出了大型量販店。連補習教業、研究所也常常集合在一起，開起招生發表會。最不可思議的，醫療服務業也引入了這個概念，開起一間間規模創紀錄的大型綜合醫院。

## 量販店大賣場的陷阱

大賣場除了提供消費者需要的服務以外，還有許多附加利益。例如，大賣場增設公共藝術空間，提供了大眾一個觀賞美麗事物的場所。夏天暑熱無去處，大賣場裡強勁的冷氣，讓一家老少可以舒服的逛一整天，省了不少電費。電腦展裡免費的辣妹表演，吸引了不少男性觀眾每場必到。化妝師免費的服務，讓女士們在百貨店化妝品專櫃區留步。大賣場還提供免費巴士接送至車站；還有試吃會可以讓小孩子解饑充饑。

然而，量販店大賣場等，不只是提供舒適齊全的購買環境，它還是針對人性弱點而設計的一個機關、一座陷阱。當個人進入其內時，不知不覺失去了戒心。他〈她〉的荷包口袋一鬆，辛苦賺來的生活費就不知不覺的被賺走了。

走入大賣場的宗教殿堂，一切布置及商品都那麼新奇及罕見。耳邊放著輕快催促的採購音樂；還夾雜著促銷廣告台辭。一切的設計，都為了使消費者放輕鬆、失戒心，掏出錢來買商品。常常有客人原本只是買個小東西，最後卻是買了滿車的商品。

為甚麼不知不覺會買了那麼多？量販店中常常對於大量購買的商品有可觀的折扣。然而消費者支出了大量現金，卻買了許久也用不完的商品。大量的商品必須找地方堆放，如果沒有科學化的管理，等到真是要用時，反而找不到又必須去買。

小量採購的好處，不必累積資金及節省倉儲管

理的負擔。購買大量消耗性商品，必須注意商品所標示的效期。許多量販商品所以折價售出，只因為保固效期快到了。尤其是食品，萬一買太多又不能效期內吃完，到最後只有丟棄一途。

讓消費者過量採購的另一個原因是DIY零件。許多電器產品都附有可選購的配件及耗損性料件。如果未雨綢繆要把所有配件買齊，把5年的消耗材備齊，那又得花大錢。面對可能增加的功能、及未來可能缺貨的消耗材到底要不要一次買齊？常常是讓消費者難以抉擇的事。

筆者認為：現代科技實在進步飛速，產品折舊太快，許多附加功能，常常下一次升級就可能免費贈送。過了2年，產品落伍又有新品上市，一堆耗材可能還沒用完，就要被束之高閣棄之不用。因此筆者建議，需要加買的配件，回家考慮詳細後再回來買。耗材多有效期，最好隨買隨用不必多買，只要購買預估1年的耗材量就可以了。

大賣場中常常有一些推銷員在現場介紹產品，讓消費者買了些不預期會買的東西。這種銷售技法有些像無實體商店推銷，事後找不到推銷員理論產品保證保固。消費者對於這種商場內的推銷員不要太相信他們的推銷言語；更不該一時興起，買了原本不打算買的東西。就算真需要買，也應該貨比兩三家。網路購物也是如此，許多資訊產品，網路售價常比光華商場高一些。

大賣場裡的商品良莠不齊，價錢低的離譜的商品，要小心是否為外銷退貨的不良品。買來就會發現缺東壞西，用不久就得更換新品。大賣場向廠商收取高額上架費，又要求廠商標價不能訂高。逼的廠商可能提供次等貨或是翻修貨來應付，如黑心電視的故事。消費者要明了，大賣場可不為廠商的信用背書；選擇有優良口碑的公司，才能享有完整的售後服務。

大型的綜合醫院除了提供患者門診、住院及急診的服務以外，還有許多附加服務。例如，大醫院

走廊牆上掛滿繪畫，面牆上大幅壁畫，讓台灣的藝術家們能有發表的空間。大醫院裡強勁的冷氣，讓患者可以舒服的逛一整天，愛看幾科就看幾科。大醫院必然會提供免費接駁巴士接送至車站；甚至送到家的貼心服務。

## 大型綜合醫院賣場化

大型綜合醫院不只是提供舒適齊全的診療環境，當患者及陪伴的家屬進入其內時，不知不覺放棄了節省的心態，全民健保金就不知不覺的被A走了。

走入大醫院的醫療殿堂，一切儀器設備都那麼新奇及號稱具有神奇診斷功能及療效。患者受到四週其他患者的影響，失去了戒心，掏出健保卡來大刷特刷。往往有患者原本只是看個小病，卻衍變成必須住院開刀〈真有必要開嗎？〉。少數不幸者，最後還因為手術併發症死在大醫院裡。

為甚麼不知不覺會看了那麼多病？健保局對於慢性病獎勵一開3個月的連續處方，就可以免自負額。為了這可觀的折扣，患者常常第一次看診，醫師就開予3個月的連續處方。

健保局支出了大量藥費，卻讓患者取回了許久也吃不完、也不一定吃、也不保證沒副作用療效正確的藥品。大量的藥品必須找地方存放，如果沒有科學化的管理，等到真是要吃時，常常找不到又必須去看病。購買大量藥品，必須注意藥品所標示的效期。若是效期快到了，萬一領了太多藥又不能效期內吃完，到最後只有丟棄一途。

到底是甚麼緣故，讓患者進了健保醫院，到最後還是得花大把鈔票才出得了院？綜合醫院也使用了商業促銷法，把醫療服務故意切割成不同等級，陽春級是健保給付的等級。貴族級就必須自費才能享用。

花錢享用較好的服務原本是天經地義的事。只是患者完全沒有預期看健保會要花那麼多錢，等到將上手術台，醫護人員才拿出自費同意書要患者簽字。有某些醫院，一旦患者自願選擇陽春級的醫療服務，就表明態度：不能做也不懂得陽春級醫療服務，要患者出院。例如，健保局給付氣球擴張術將阻塞的冠狀動脈撐開。如果病情需要裝入血管支架來撐開冠血管，許多醫師只願意申報健保局給付1根支架，多裝1、2根就得要自費，貴族型支架更

貴。患者萬一同時有2根血管不通，在手術台上就得簽字自願付款加買1支支架。不簽字就中止手術辦出院。

奇怪？當患者完全沒症狀，只因為檢查異常被醫師建議住院的彼時，主治醫師為甚麼不事先告知這一趟下來可能會花上5至10萬元才出得了院。經濟不佳的患者，可以考慮一開始就以藥物治療。冠心症嚴重者，2條血管不通可以直接考慮外科手術，以自身血管繞接，接通阻塞之處。這些治療方式，存活率也很好，自費部分也減少很多。

主治醫師為何事先不與患者在門診談清楚，而要在住院後、在手術台上逼宮？要消費者在第一時間就簽下買賣契約，這就是無實體商店推銷的技法。支架一旦放進患者體內，還可以退貨拿回錢來嗎？消保法的猶豫期及退款規定一點都沒法管。

醫師先誘導患者使用健保來做假看診真體檢的檢查。沒事去廟裡求籤，總會有抽到下籤的機會。只要檢驗結果有一點不正常，某些缺德醫護人員就借機嚇唬患者。不是還要再掛號加做電腦斷層、磁核共振、快速電腦斷層術掃描是否冠動脈鈣化，向健保申請更多的給付；就是乾脆令患者全自費做癌症篩檢、一滴血生物晶片全都包檢驗。

這些原本沒有症狀不必檢查的項目，大多是定性而非定量定病灶的檢驗。一旦做了近百項的檢驗，就會碰巧一兩項又位於不正常的範圍。如果是可以手術的疾病，醫師就開始遊說患者住院找出病灶可能的位置，通常是行切片檢查。許多患者在勞民傷財住院切片，發現一切正常虛驚一場後，還是心中大石不下，常常跑醫院複驗。變成了慮病身心症患者。也有患者聽醫師話把器官割了，病理化驗才發現器官良性變化，白挨一刀。

健保大眾要明了，大醫院招牌可不再是醫師品德及醫術的信用保證書。大醫院裡的醫師也可能是良莠不齊的。上醫院之前，最好要多方打聽，選擇有優良口碑的醫師，才能享有完整的醫療服務，也不會莫名其妙的瘦了荷包。

如果大家繼續把大醫院當成大賣場去逛逛，胡亂刷健保卡去消費國家的資源，到最後不論是健保虧損倒閉；或二代健保強漲健保費A走閣下荷包中的辛苦錢，都是你我慘痛的損失。快快戒除沒事逛大賣場的習慣吧！

