

個案研討：未戴口罩拒診



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

大腿被電鋸割傷流血送去急診，卻被拒絕！就因為他沒有戴口罩。澎湖一名吳姓男子控訴，大腿因為工程意外受傷，送往衛生所治療，因為沒有口罩被拒收，還好有熱心民眾跑回家拿口罩給他，才能進入醫院，他抱怨都受傷成這樣，醫院卻不通人情！

(2020/12/20 東森新聞)

傳統觀點

- 進入醫療院所必需戴口罩是衛服部的規定。
- 太過分了，怎麼可以這樣不通人情？

管理觀點分析：

本案純粹是一起管理上可以解決的事件。有人因受傷送到醫療機構就診，竟會因未戴口罩被拒收，顯然是管理上出了問題，誰該負責？當然是該衛生所的負責人！因為有什麼樣的老闆就會有什麼樣的員工，他顯然沒有管到重點！

醫院本來就是救助傷患的場所，應該也會配備有應急的口罩(如果沒有，也是管理問題)，有人進院時沒戴口罩就立即強制發給他們一人一個，並要求立即戴上。他們怎麼可以拒收，還要熱心的民眾回家拿口罩給傷患，才能進入醫院，這種要求就是典型的官僚作風，簡直是不可思議！如果因而失去搶救時

效，誰該負責？至於口罩的費用，連熱心民眾都不計較，醫療機構還不覺不好意思嗎？不然，口罩費用計入醫療費帳單即可。

不要把責任推給第一線的人員，不管是行政人員、護理人員、櫃檯人員……，任何機構會出現這樣的問題就是頭頭的責任！也不要說你不知道，連有這樣的事情你都不知道，更是問題的所在！