

實務講座

信任與醫療

Trust and Medicine

李詩應 Shih-Ying Lee*



摘要

人際關係裡信任是非常重要的元素，特別是在專業上的委託關係，而專業之中又以醫病關係更甚。本文探討醫療中的信任，以三種性質解說，並論及發生爭議後重建信任的關鍵。

Trust is a very critical element for any personal relationship. It's very important in professional relationship between client and professional, even more in medicine. This article discusses with three characters of trust in medicine and how trust could be rebuilt after dispute.

「信任」是作為一個人非常重要的議題，古代孔子認為「民無信不立」比「食」、「兵」都重要，現代西方社會學家N. Luhmann認為缺少了信任，連早上起床都將會是一件困難而無法

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長（Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：信任（trust）、專業（profession）、專業傲慢（professional arrogant）、醫療（medicine）、醫療糾紛（medical dispute）

DOI：10.3966/241553062017080010012

行動的事情，如此可以呼應孔子的「民無信不立」，用「民無信不行」來形容「信任」對我們生活的重要性¹。

我們嘴邊常掛著「信任」，彷彿這是一個很簡單易懂的詞，但是「信任」二字蘊含著許多意義，如果未詳加探討，很容易便會陷入各說各話無法溝通的局面。若要在醫療情形中詳加探討信任，可從兩重性、兩面性與兩質性等三方面分別探討之。

信任的「兩重性」即一般與個別兩重性質。一般性指的是刻板印象或過去經驗產生的信任度；個別性則是指雙方在過去與現在的互動所產生的信任程度。醫療的情形，一般性信任的刻板印象是來自社會大眾對醫師整體的一般信任程度。在世界性針對32種專家的民眾信任度研究調查中，顯示不只醫師，醫護人員在各國幾乎都在前五名內。由此可見，民眾對醫師整體的信任度很高。而來自過去經驗的一般性印象，則取決於病人過去的看病經驗，證之大部分醫療行為均為正向結果，除了少數不好結果的就醫經驗，病人很少對整體醫師有不信任感。不過一旦病人對醫師起了疑心，就會聯想到一些不好的報導，信任度急遽下滑，若醫師或醫院在接下來的互動，無法作出真誠的回應時，病方對醫方的信任甚至會到蕩然無存的地步（這即是個別性）。而隨著懷疑的出現，想要重建「信任」，有如危樓要重修，想要造就穩固的基礎，比起平地起高樓要困難百倍。

「兩面性」指的是雙方面的互動。雙方面互動包括：「我」與「對象」間的彼此信任。這可以說是一體的兩面，由「我」看來是對對象的信任度及我給對象的可信度，由「對象」看來是他對我的信任度及他給我的可信度。除了上述提到，民眾就醫時一般對醫師的信任度是很高的。而醫師一般也

1 昂諾娜·歐妮爾（O'Neill, O.），信任的力量，早安財經，2008年2月。