

## 患者心聲： 亞洲民眾的醫療體驗



PRUDENTIAL

PATIENT VOICES

亞洲的健康狀況正在改善：人均壽命逐漸延長，醫療系統亦不斷演進。然而，對於許多人而言，獲取醫療服務的流程仍然繁瑣且費用高昂。由Economic Impact與保誠合作進行的《患者心聲》研究，探討了四個亞洲市場中患者的經歷。研究揭示他們所面對的挑戰，並提供可行的洞察，助力打造一個更透明、安心無憂的醫療體驗，真正以患者為中心。

## 需要醫療服務之前

### 人們的期望

人們在尋求醫療照護時，最能提供支援、建立信心和帶來安心的因素。



在求醫時盡可能降低對日常生活的干擾

35%

能夠信任醫療建議和診斷

25%

知曉醫療費用在可負擔的範圍內，且從財務角度屬可控

26%

獲得清晰易明的醫療資訊

24%

能夠就醫療建議尋求第二意見

26%

清楚知道當需要醫療時該到何處

24%

在整個過程中有人從旁支援和引導

25%

醫療機構相對容易前往

24%

## 一旦認為這些期望無法達成，許多人會索性延遲就醫

約有

80%

的受訪者有時甚至多次延遲就醫。

## 人們為何延遲就醫

通常出於家庭責任、工作職責、情緒因素或與費用相關的擔憂。

對家庭造成負擔（財務或照護需求）

22%

優先照顧子女而非自己

20%

需要為家庭提供經濟支持

19%

認為工作責任重於自我照護

19%

認為承受困苦是必要的

19%

社會壓力或尷尬

16%

不想面對壞消息

16%

過往的不良體驗

20%

缺乏決策支援

18%

醫療費用

14%

損失收入

14%

症狀不算嚴重

20%

## 開始醫療旅程

尋找醫療服務是一件麻煩的事情

55%

的受訪者表示不知道到何處求診



公營醫療機構



私營醫療機構



即使成功找到醫療服務，整個就醫過程仍然繁瑣且緩慢

58%

的受訪者表示預約家庭醫生相當不易，且等候時間長

## 人們在尋求醫療服務時面臨的五大挑戰

20%

1 不清楚醫療費用有何保障（例如：政府計劃、健康保險、代金券）

20%

2 現有的交通方式難以到達醫療機構

19%

3 醫療服務提供者缺乏後續跟進

19%

4 官僚程序繁瑣或令人困惑（例如：處理文書、保險、帳單等）

19%

5 意外或隱藏的費用，使支付醫療費用變得困難

## 接受照護期間

### 面對複雜的系統，人們需要幫助和指引

繁瑣的文書流程讓人感到沮喪，患者希望得到幫助。

25% 的受訪者需要有人引導

### 如何化解？

患者希望能夠獲得清晰的資訊，引導他們作出決定。

55%

的受訪者表示他們缺乏足夠資訊作出治療決定

54%

的受訪者感到不被鼓勵尋求第二意見



## 當資訊不清晰時，人們透過哪些渠道求助？

38% 依賴數碼資源：

12% 健康論壇或健康網站

8% 社群媒體

7% 人工智能

6% 網路搜尋

5% 健康應用程式

33% 依賴臨床建議：

15% 求助於普通科醫生

14% 求助於專科醫生

5% 求助於藥劑師

## 人們希望事先了解費用，避免意外支出

54% 的受訪者擔心負擔不起所需的醫療服務

33% 的受訪者表示費用超出預期

52% 的受訪者會求助於非正式的安全網，例如家人、貸款或眾籌

26% 的受訪者表示，知道自己能負擔得起醫療費用會讓他們感到安心

## 可採取哪些措施改善患者體驗？

### 緩解延誤、混亂、費用衝擊和訊息落差

解決這些醫療服務的障礙，對於滿足亞洲日益增長和老化人口不斷升高的期望至關重要。

#### 更簡單的流程及系統

協助患者了解就醫方向與所需行動

#### 數碼工具

善用數碼工具加強患者與提供者之間的資訊溝通



費用透明化  
為患者提升醫療費用的  
清晰度和可預測性

以患者為中心的照護  
配合患者需求，打造貼合他們  
忙碌生活節奏的醫療服務

請 [按此](#) 瀏覽完整報告