

民意顯示 醫糾處理的訴求 最重要的是了解真相

- 醫糾民眾的調查 (醫改會，2007)

最多醫糾民眾的訴求是要求道歉與了解真相，其次才是賠償。

- 全國民意調查 (台大吳建昌醫師，2012)

9成是為改善醫療品質、知道真相，為求賠償的僅約6成。

- 衛生局調處民眾的訴求

新北市醫師公會何博基理事長受邀在2012.11.8立院衛環會，分析新北市醫糾調解成功經驗時，表示來衛生局調解者最主要的訴求是真相與道歉。
(http://lci.ly.gov.tw/LyLCEW/communique1/final/pdf/101/73/LCIDC01_1017302.pdf)

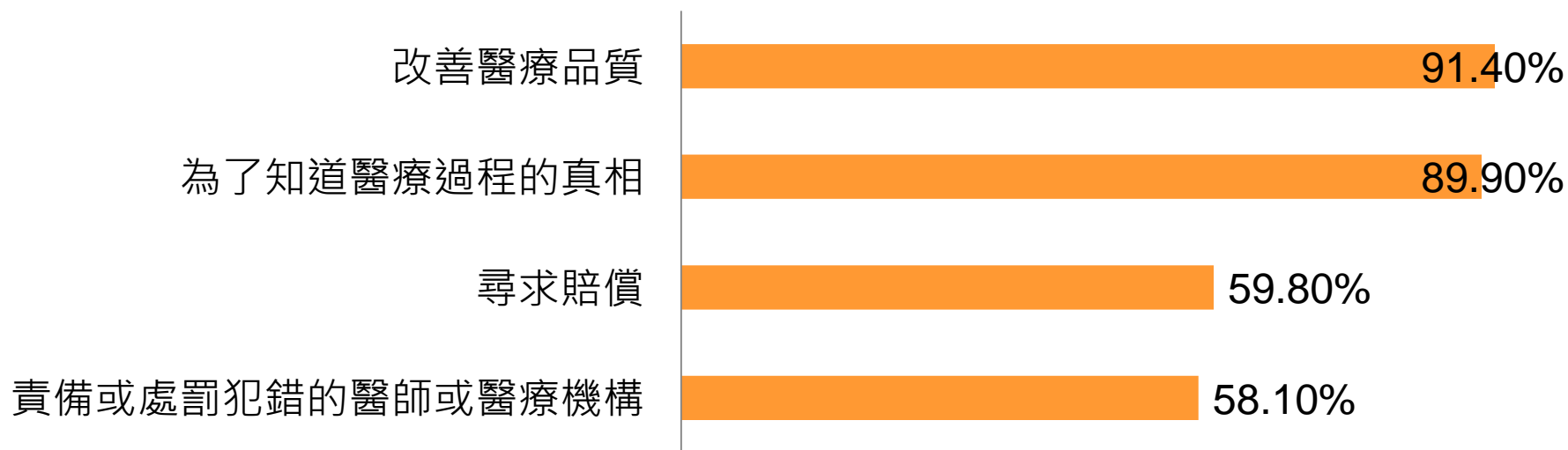


財團法人台灣醫療改革基金會

全國民意調查 (台大吳建昌醫師，2012)

9成民眾認為若遇醫糾而提起訴訟，是為改善醫療品質與了解真相

提出醫療傷害訴訟的主要目的是？



資料來源：吳建昌醫師101.12.14 發表於醫療傷害處理之法律與政策會議

註1:單位為百分比(%)

註2:調查對象與方式為居住在台灣本島與離島民眾分層抽樣之電話訪談

註3:調查樣本共12,777通，成功受訪率為註4:調查時間:101年11月

註4:本題整理提出醫療訴訟主要目的個別項目，回答同意與非常同意者。



財團法人台灣醫療改革基金會

👉 9成8的醫糾民眾亟需訴訟外的鑑定與醫療諮詢

■ 醫改會101年調查 醫糾民眾期待政府可多提供什麼服務？(複選)

幫忙看病歷以釐清醫療問題	98.10%
提供醫糾鑑定服務	98.10%
受理民眾醫糾申訴後，能主動進行行政調查	94.20%
主動協助病家取得病歷證據	92.30%
成立醫糾諮詢專線電話	92.30%
提供醫糾法律諮詢	92.30%
協助後續就醫或復健	84.60%
成立醫糾傷害補償基金	76.90%

註1:單位為百分比(%)

註2:調查樣本共85人(近一年內因醫療傷害向醫改會申訴之民眾)，受訪率為62%

註3:調查時間:101年10月



財團法人台灣醫療改革基金會

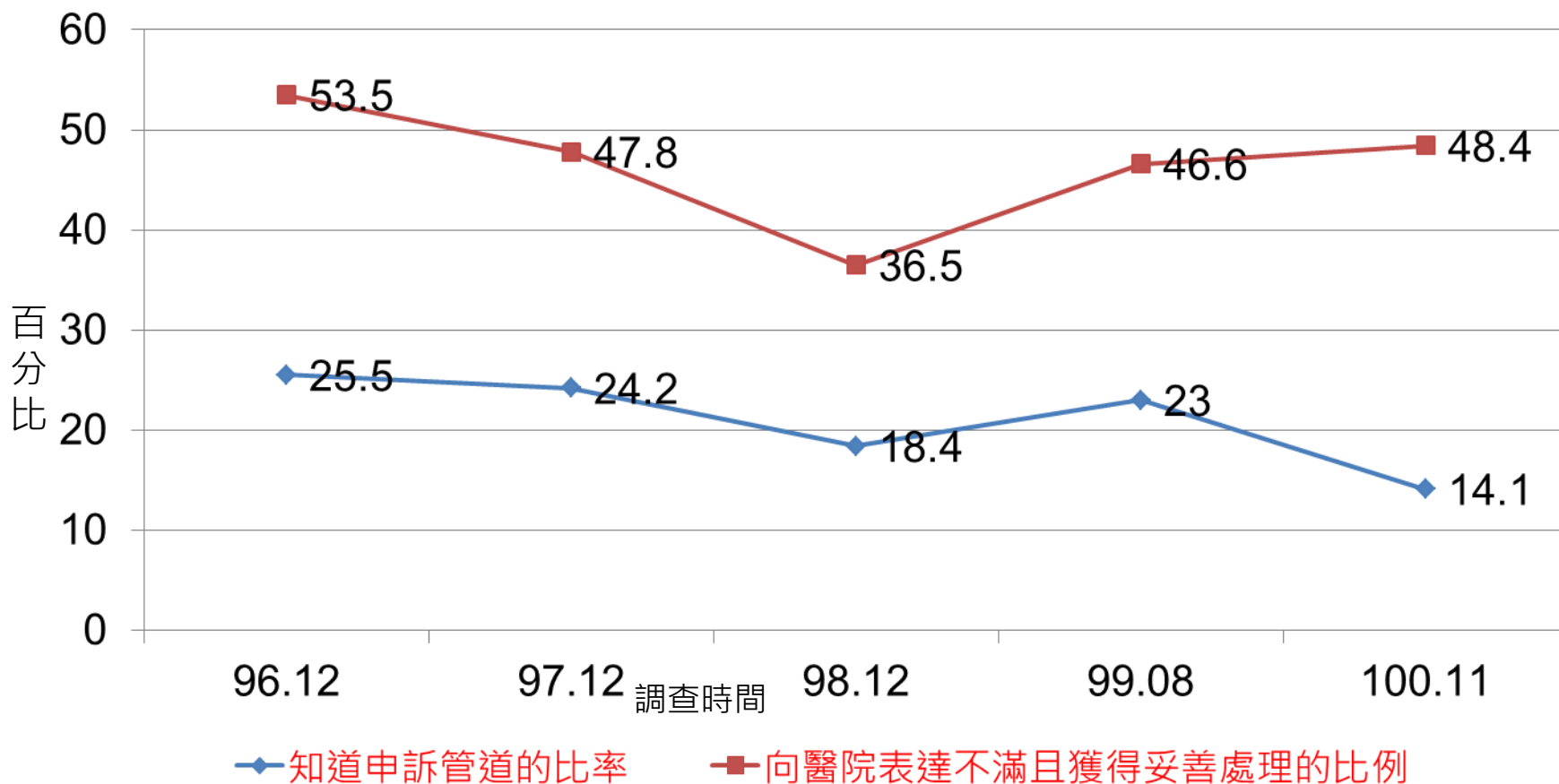
發生醫療不幸後的醫病溝通

■ 正面回應當事人

- 工作人員的危機處理能力與充權
- 當事人『知』的權利
- 針對病家詳細地說明與解釋

血淚苦情二：溝通協商陷阱多

👉 六成民眾申訴無解、醫院協商奧步一籬筐



資料來源:101年全民健康保險總額支付制度協商參考指標要覽(健保各年度針對醫院總額之民調結果)



財團法人台灣醫療改革基金會

病家在衛生局調處時可能遭遇的困難

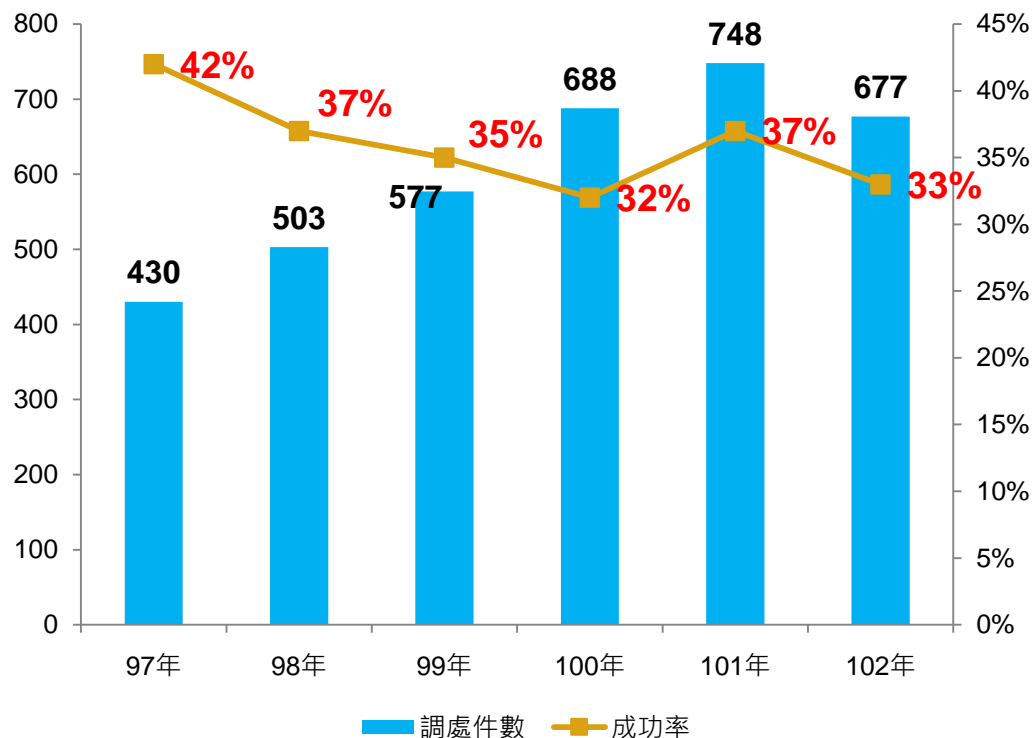
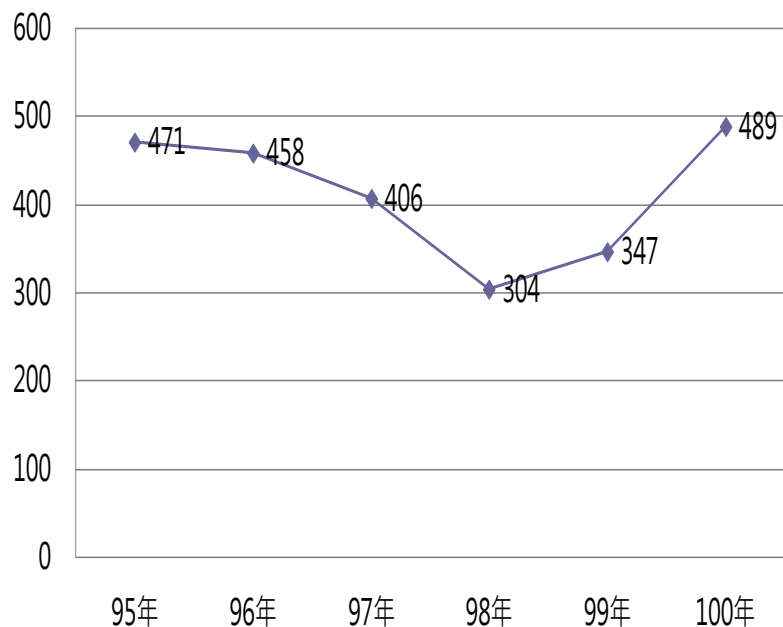
- ☒ 醫院可能拒絕出席調處
- ☒ 對方出席人選不符期待（層級過低或了解醫療實情的成員未出席），對方可能無法當場給予答案
- ☒ 衛生局不會介入判斷是非對錯，內部鑑定或專業評析意見也不透漏給病人
- ☒ 調處決議無強制力
- ☒ 調處專業資源不足：「醫法雙調委」制度不健全
- ☒ 人力不足影響處理進度



財團法人台灣醫療改革基金會

醫改會接獲之醫糾案件及各縣市調處案件統計

1. 醫改會歷年醫糾服務件數



財團法人台灣醫療改革基金會

醫改會：嘉義停辦醫糾調處 惹民怨

嘉義市衛生局：遇醫糾，會請區公所調解委員會協助調處。

【記者黃玉芳、唐秀麗/連線報導】

原本預定今年完成立法的「醫療糾紛處理與醫療事故補償法」修正草案停擺。台灣醫療改革基金會擔心，民眾發生醫療糾紛時的調處因無

解，甚至有民眾抱怨，嘉義市衛生局因為市議會不支持預算而停辦醫糾調處業務，還有部分縣市衛生局表示對民眾申訴使不上力，讓民眾難以尋求真相、醫界也覺得委屈。

嘉義市衛生局長孫淑蓉說，市議會因為衛生局的立場可能偏向醫界而在預算審查時，要求衛生局不得動支這筆醫療糾紛調處預算，業務雖因此停

擺，但衛生局遇到此類紛爭，仍會移請區公所調解委員會協助調處。

醫糾法闢置多年，雖然今年曾送立法院審議，要求100床以上的醫院，須設醫糾關懷小組；100床以下則指定專業人員負責。草案還規定，醫糾病家若申請病歷，醫院不能刁難，要在三日內提供等。但民眾關心的醫療事故補償內容，包括最受爭

議的「補償內容」、「調解程序」、「除錯機制」等三大類條文，立法院卻暫予保留，法案也暫停擺。

醫糾法遲遲沒過關，讓醫改會很心急。醫改會研究員張雅婷表示，現在民眾遇上醫療糾紛，除了向醫院申訴，民眾能抓住的「浮木」就是請求各地衛生局調解，否則只能走向曠日廢時的官司訴訟。

二、本市議會第八屆第六次定期會預算審查會議決議，召開醫事審議委員會之預算不得接受醫療糾紛調處案件，衛生局局曾於會議中說明及爭取，惟議會仍希望本局依決議事項辦理。

正本

發文方式：電子交換（第一類，不加密）

檔 號：

保存年限：

嘉義市政府 函

地址：60041嘉義市東區中山路199號

承辦人：蔡小姐

電話：05-2338056#316

傳真：05-2341186

電子信箱：316@mail.cicuh.gov.tw

10665

臺北市大安區復興南路2段151巷8號3樓之5

受文者：財團法人台灣醫療改革基金會

發文日期：中華民國102年7月24日

發文字號：府投衛醫字第1025102670號

送別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關貴會建請本府儘速依法恢復醫糾調處業務一案，復如說明段，請查照。

說明：

一、復貴會102年7月8日醫改字第1020007003號函副本。

二、本市議會第八屆第六次定期會預算審查會議決議，召開醫事審議委員會之預算不得接受醫療糾紛調處案件，衛生局局曾於會議中說明及爭取，惟議會仍希望本局依決議事項辦理。

三、本府衛生局因應措施如下：

（一）民眾申請調處時，委婉向民眾說明及溝通，協助民眾至本市東、西區區公所調解委員會申請調解，並函請醫院、診所提供病歷及出席調解委員會。

（二）為減少醫療糾紛發生，衛生局今年結合南區醫療網輔導醫院成立醫療糾紛關懷小組，藉由加強醫病雙方溝通及互動化解醫病爭議。

正本：財團法人台灣醫療改革基金會

副本：本府衛生局

市長黃敏惠



財團法人台灣醫療改革基金會



糟了，螺絲鬆了！而且螺絲根本不夠、螺絲起子也不管用---

台大醫院

再不好好檢核 SOP 的話，會常常出現 SOS ...



器官捐中心



重大醫療疏失

系統錯誤 與 個人錯誤

財團法人台灣醫療改革基金會

