

## 醫事爭議(糾紛)調處常見問題

### Q1:什麼是醫事爭議調處?

A：指病人因醫療行為引發不良結果，認應由醫事人員或醫療(事)機構負責所生爭議，藉由政府之介入，提供管道讓兩造當事人進行溝通，並無法直接判定醫療疏失，調處如雙方需求及條件達成共識則和解，如調解不成立則須經司法途徑判決。

### Q2:醫事爭議申訴方式：

A：

- 1.申訴人對醫療過程產生疑義，以電話（049-2231009）諮詢，或郵寄（傳真）陳情書信或至南投縣政府衛生局提出申訴。
- 2.陳情信件書寫內容，應包含：申訴人及病患名字（關係）、電話及地址、爭議對象或醫療機構名稱、就醫經過、質疑部分。
- 3.本局了解其訴求目的後，將依「醫事爭議案件處理流程」辦理，函請該醫療機構對申訴內容提出說明，回覆申訴人。
- 4.申訴人收到醫療機構說明或和解方案後，同意接受其說明或處理方式時，經本局向申訴人確認或由醫療機構函知本局，雙方如有簽署和解書一併送至本局辦理結案，倘雙方爭議協調不成則進入調處程序。

### Q3:對於與南投縣醫療機構或醫事人員發生之醫事爭議事件，如何申請醫事爭議調處?

A：

- 1.由當事人或利害關係人得向本局申請。
- 2.接獲申訴電話或書面聲請時，由本局進行案情研析，倘有醫療爭議時進行調處作業。
3. 調處程序
  - 〈1〉申訴人填具南投縣政府醫療爭議調處申請表，向本局提出調處申請。
  - 〈2〉至相關醫療院所調閱病歷資料。
  - 〈3〉依衛生福利部函頒「醫療爭議調處作業要點」第四點，由醫審會主任委員指定委員1人或數人為調處委員，並得商請社會人士1人至3人協同調處。前項協同調處人，得由雙方當事人推舉之。
  - 〈4〉病歷調齊全後訂定調處日期並函發調解委員出席調解。
  - 〈5〉調處成立依規發給醫事爭議調處書。
  - 〈6〉如協調不成者，請申訴者另循其它途徑解決。

### Q4:出席調處會應注意些事項?

A：1.案主與疑似醫療爭議之醫療院所必須出席調處會，若無法出席者，請寫委任書予委託人攜至會場交予本局。委託事項包含案件陳述、發表意見、訴求陳述及決定和解與否。

2.兩造雙方可出席代表如下：(民意代表、記者、非案情相關人員切勿陪

同出席)

- (1).陳情代表：案主、案主三等親人、委託人。
- (2).醫院代表：個案相關醫療人員、機構負責人或委託人。
- 3.兩造雙方不得錄音、錄影、拍照。
- 4.兩造雙方出席者於會上勿出現暴力干擾、威脅、利誘或其他不正當之行為，會中尊重對方的發言權，待對方發言結束，或經主席同意才可發言。
- 5.本調處會僅為兩造雙方提供一個良好溝通、和解的管道、平台，並無裁決案件對錯之權責，故調處紀錄僅為調處成立(即 和解)或調處不成立，並不附具任何調處意見，調處結果並於會後以正式公文函知雙方。
- 6.本局所調閱之相關資料僅供調處委員了解案情，俾利本會調處作業，不提供予他人或兩造雙方。

**Q5:我要如何申請藥害救濟？**

**A：**

- 1.自知悉有藥害起，三年內提出申請。
- 2.根據「藥害救濟申請辦法」之規定，應填具申請書並檢附相關資料，向主管機關或其所委託之機關（構）、團體提出。
- 3.申請藥害救濟時，應檢附之資料如下：
  - (1)藥害事件發生前之病史記錄。
  - (2)藥害事件發生後之就醫過程及記錄。
  - (3)藥害事件發生後之醫療機構診斷證明書。
  - (4)受害人在藥害事件發生前 的健康狀況資料。
  - (5)申請人與受害關係證明。
  - (6)受害人因藥事實申請嚴重疾病給付，其就醫之醫療機構開給的必要醫療費用收據影本。
  - (7)受害人因藥事實申請障礙給付之身心手冊證明影本。
  - (8)受害人因藥事實申請死亡給付之死診斷證明影本。
  - (9)其他經主管機關認定之必要資料。
- 4.如果想要瞭解更多有關藥害救濟的訊息，請洽詢財團法人藥害救濟基金會，連絡方式如下：

地址：台北市中正區羅斯福路一段 32 號二樓

電話：(02)2358-4097

Email：[tdrf@tdrf.org.tw](mailto:tdrf@tdrf.org.tw)

網址：<http://www.tdrf.org.tw>