

## 桃園市政府標準作業程序 醫療爭議調處作業

壹、目的：為加強醫療爭議調處功能，提供醫病溝通管道，促進醫療關係和諧，減少醫療糾紛訟源。

貳、摘要：民眾於本市醫療院所在因醫療過程中產生醫療爭議問題，由當事人向本府衛生局(以下簡稱本局)提出調處申請，本局協助雙方安排會議相關事項。

參、受理機關：本府衛生局醫事管理科。

肆、相關法令及規定：醫療法第 99 條及醫療爭議調處作業要點。

伍、民眾應附證件、書表、表單、其他文件及份數：

- 一、醫療爭議調處申請書【(民)表 1】1 份。
- 二、申請者與病人身分證正反面影本各 1 份。
- 三、醫療爭議調處委任書【(民)表 2】1 份。(有委任代理人時提供)
- 四、醫療爭議調處撤案申請書【(民)表 3】1 份。(申請撤案時提供)

陸、內部行政作業使用表單、附件：無。

柒、名詞解釋：

醫療爭議，係指在醫療過程中，病人與醫事人員或醫療機構間，因醫療行為致不良結果(傷病、殘廢或死亡等)所生之爭議。

捌、其他：

- 一、依據醫療法第 99 條規定，醫療爭議之調處為醫事審議委員會任務之一，故依法訂定本規範，以加強醫療爭議調處功能，促進醫病關係之和諧，提供雙方溝通之另一管道(惟不涉及醫療疏失鑑定)。
- 二、對於與桃園市醫療機構或醫事人員發生之醫療爭議，當事人或利害關係人得向本局申請調處，並填具申請書。當事人不克申請醫療爭議調處，得出具委託書委由他人代理。為珍惜資源，同一案件之調處以 1 次為原則。
- 三、不予受理醫療爭議調處案件：
  - (一)非發生於本市所轄之醫療爭議案件。
  - (二)非當事人、利害關係人或其代理人提起之案件。
  - (三)申請人所提供的資料不全，經通知限期補正逾期仍不補正者。
  - (四)申請醫療疏失鑑定案件。
  - (五)案件已經其他公正單位調解或仲裁成立者。
  - (六)案件已進入司法程序或經司法判決確定者，但經司法機關轉介之案件不在此限。
  - (七)案件發生日超過相關法律規定醫療機構對病歷、紀錄及其他相關

報告等規範之保存年限(註1)。

- 四、醫療爭議之調處，當事人委任代理人者，應出具委任書。委任代理人，以3人為限，但經調處委員同意者，不在此限。非當事人(陪同人員以3人為限)或委任代理人不得出席調處會議。代理人變更或終止委任時，應以書面為之。
- 五、本局收到申請案件後，依作業程序4日內審核案件是否符合醫療爭議收案原則，如不符合則函請申請者逕循其他途徑解決；符合收案原則，將申請書送達相對醫療機構，相對醫療機構應於10日內向本局提出書面說明與調閱相關病歷並回復參與調處會議之意願，本局得於相對醫療機構提出說明後7日內決定調處會議日期及地點，並通知申請人或其代理人及相對醫療機構到場。相對醫療機構若無出席調處之意願，本局函復申請人逕循司法途徑解決。惟相對醫療機構逾期仍未提出書面說明，本局得逕行安排調處。
- 六、調處委員由本市醫事審議委員會2人以上之委員擔任，其中具醫師、法律專家身分委員至少各1人，調處當日由委員推派1人為主席，本局並得視案件性質邀請相關領域專家協同調處。
- 七、調處委員有下列情形之一者，應行迴避：
  - (一) 本人或其配偶、直系血親、五等親內旁系血親、三等親內之姻親、家長或家屬為醫療爭議之當事人者。
  - (二) 所服務之醫療機構為醫療爭議之當事人者。
- 八、當事人或其代理人無正當理由，於調處日期不到場者，視為調處不成立。但調處委員認為調處成立有望者，得另定調處日期。
- 九、調處程序，除經調處委員及雙方當事人同意者外，以不公開為原則，其他人員不得列席。調處當天出席人員(委員、經辦調處事務之人、申請人、相對醫療機構代表)，對於調處案件，除已公開之事項外，不得無故對外洩漏秘密。調處委員應提示雙方當事人，對於調處程序及調處內容不得對外公開。
- 十、調處應依客觀、公正、正義之原則處理。
- 十一、調處委員，得以其認為適當之程序，依案件之性質、當事人之期望、達成之調處內容、迅速調處之必要性等情事，引導當事人達成調處。調處委員於調處程序中，得不附理由，以口頭或書面，提出建議意見。
- 十二、調處結果由本局函文寄發雙方，會議紀錄作成「成立」或「不成立」之調處結果。調處成立時，和解書即為和解契約書，雙方應誠意履行。調處不成立者，應發給調處不成立證明書。

- 十三、前項調處不成立證明書，不附具任何調處意見。
- 十四、調處會議1案預訂召開1小時，過程中遇有暴力干擾，威脅、利誘或破壞之行為，得依相關規定訴請司法機關依法處理。
- 十五、醫療爭議調處會場須知：
- (一) 調處當日申請人應親自出席或委任代理人代表出席，會議當日攜帶醫療爭議調處開會通知單、身份證、委任書及調處案件相關之文件準時報到，無正當理由超過指定開會時間25分鐘未到場或中途離開者，得視同調處不成立。
  - (二) 調處當日非案件申請人或陪同人員(以3人為限)不得擅自進入調解會場，如申請人不克出席，應事先填具委任書，由委任代理人攜帶委任書代表出席參加調處。
  - (三) 等候調處之雙方人員，於會場外應保持安靜，不得有喧嘩爭吵之行為，並靜候本局工作人員通知引導進入指定會場位置等候調處，未經允許不得擅自進入調處會場，亦不得於場外聚眾滋事干擾調處會議進行。
  - (四) 參加調處者進入會場應保持肅靜，非經雙方當事人及調處委員同意，不得錄音、拍照或攝影；另為維護雙方權益，調處會場謝絕媒體採訪、拍攝。
  - (五) 調處會議由調處委員主席主持並維護會場秩序，參加調處者於會議進行中應遵守議事規則並聽從主席指揮，未經主席同意不得擅自發言或有喧嘩吵鬧之行為，並應尊重調處委員之發言權及專業意見；如有不聽從指揮或不聽勸阻等行為，影響調處會議進行者，經主席裁示後，應立即離開調處會場，必要時主席可視情況暫停調處、不予調處或請警察機關協助維安。
  - (六) 調處案情如涉及個人隱私，申請人可向主席提議請其他無關人員離開調處會場，經主席裁示准許後始得為之；陪同申請人調處之人員如欲發言，應經由主席同意後始得發言。
  - (七) 參加調處之申請人或陪同人員如有違反上述會議須知，而干擾會議之進行，或有謾罵、侮辱調處委員之情事，本局得依刑法妨害公務等相關規定移送有關單位處理。

玖、作業內容：

一、流程圖：如後附。

二、流程說明：如後附。

註1：依據醫療法第70條-醫療機構之病歷，應指定適當場所及人員保管，並至少保存七年。但未成年者之病歷，至少應保存至其成年後七年；人體試驗之病歷，應永

久保存。

- 註 1-1：依據護理人員法第 25 條-護理人員執行業務時，應製作紀錄，該護理人員執業之機構依醫療法第 70 條辦理。
- 註 1-2：依據物理治療師法第 25 條-物理治療所對於物理治療紀錄、醫師開具之診斷及書面指示，應指定適當場所及人員保管，並至少保存 10 年。
- 註 1-3：依據醫事檢驗師法第 26 條-醫事檢驗所對檢驗結果紀錄、醫師開具之檢驗單、檢驗報告副本及醫事檢驗品管紀錄，應至少保存 3 年。
- 註 1-4：依據職能治療師法第 25 條-職能治療所對於職能治療紀錄、醫師開具之診斷、照會或醫囑，應指定適當場所及人員保管，並至少保存 3 年。