

## 臺北市政府衛生局

### 醫療爭議案件申訴注意事項說明

親愛的市民朋友：您好

醫療過程中，醫院或醫師是否應負相關法律責任，係屬於專業認定之法律問題，應由司法機關裁判認定，衛生福利部醫事審議委員會依醫療法第 98 條規定，僅於司法或檢察機關委託鑑定時，依據調查或所得之事證資料，提供鑑定意見，作為委鑑機關之參考。

本局依據醫療法第 99 條規定，辦理醫療爭議之調處事項，提供醫病雙方溝通之另一管道（惟不涉及醫療疏失鑑定），並不影響臺端其他法律權益之行使。本局將依『**臺北市政府衛生局醫療爭議案件處理流程**』進行，相關注意事項及說明如下：

#### 一、申訴範圍與限制說明：

- (一)所謂「**醫療爭議**」：是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。例如：家屬或病人質疑診斷錯誤、不適當的處方、檢驗錯誤、處方箋給藥錯誤等。
- (二)對於與臺北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衛生局申請。
- (三)不予受理醫療爭議調處事件
  1. 非發生於臺北市之醫療爭議事件。
  2. 非當事人、利害關係人或其代理人提起之案件。
  3. 申請人所提供的資料不全、不合程序或不備其他要件。
  4. 申請醫療爭議裁定及醫療疏失鑑定案件。
  5. 民事或刑事案件，經法院第一審言詞辯論終結或經法院判決確定。
  6. 經調處或仲裁成立(註 1)。
  7. 於醫療機構發生之醫療爭議已超過相關法律規定對病歷、紀錄、報告等規範之保存年限(註 2)。

#### 二、醫療爭議申訴方式：

- (一)申訴人對醫療過程產生疑義，可利用專線電話(02-27287080)諮詢、



郵寄（傳真）陳情書信或至臺北市政府衛生局網站之檢舉申訴信箱等方式向本局提出申訴。

(二)陳情信件書寫內容，應包含：1.爭議對象或醫療機構名稱；2.簡述就醫經過、質疑部分；3.申訴人之聯繫方式：含申訴人電話、地址、與病患關係及病患名字、身分證字號或病歷號等。

(三)本局了解其訴求目的後，將依「醫療爭議案件處理流程」辦理，函請該醫療機構對申訴內容提出說明，回覆申訴人。

(四)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。

### 三、調處安排程序及方式：

(一)申訴人對於醫療機構之說明或和解方案不同意，可由當事人、法定代理人或委任代理人填寫「醫療爭議調處申請書」，向本局提出醫療爭議調處，本局收到申請書後，於20天內安排醫療爭議調處會議之日期、出席委員、醫事公會與場地召開調處會議。

(二)醫療爭議調處會議由本局醫療爭議調處委員擔任主席，會中並邀請第3公證人公會代表列席與會，並提供專業之意見與諮詢。

(三)本局將依案件內容，評估醫療爭議調處後是否邀請關懷委員介入醫病雙方關懷與輔導。

(四)針對醫療爭議之當事人若因爭議案件發生死亡或重傷害(註3)，如陳情人及相對人均願出席本局之調處會議並同意提供病歷相關資料，本局得(將)委請第三方專家提供專業意見，並書面回覆，以提供調處委員公正建議，促成雙方和解。

(五)調處過程規定：

1. 除經調處委員及雙方當事人同意者外，調處委員及其他相關調處人員對於調處過程及結果，應予保密，非經雙方當事人同意者，不得公開。非經當事人同意，不得錄音、錄影或攝影。

2. 本會議預定召開時間為 1 小時，調處過程中，遇有暴力干擾、威脅、利誘或其他不正當之行為，衛生局得移請司法機關依法處理。
3. 倘若第一次醫療爭議調處會議雙方未達成共識，可填具申請書再向本局提出第 2 次醫療爭議調處會議需求。惟本局之醫療爭議調處係提供醫病雙方另一溝通平台，並不提供醫療疏失鑑定，申訴人仍可循司法途徑向司法機關提出告訴或其他解決管道。
4. 調處過程中，雙方所為遺憾、道歉、相似之陳述及相關文件、資料等，均不得提出作為相關訴訟認諾及認罪之證據。
5. 調處會議中所做結論紀錄，於現場請出席人員確認內容無誤後簽名，惟調處內容不成立時不附具任何調處意見，會議結束後 10 日內，以正式公文函送雙方調處「成立」或「不成立」結果。

註 1：仲裁是指糾紛當事人在自願基礎上達成協議，將糾紛提交非司法機構的第三者審理，由第三者作出對爭議各方均有約束力的裁決的一種解決糾紛的制度。仲裁在性質上是兼具契約性、自治性、民間性和準司法性的一種爭議解決方法。

註 2：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。

註 2-1：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 2-2：依據物理治療人員法第 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，並至少保存十年。

註 2-3：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，應至少保存三年。

註 2-4：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，並至少保存三年。

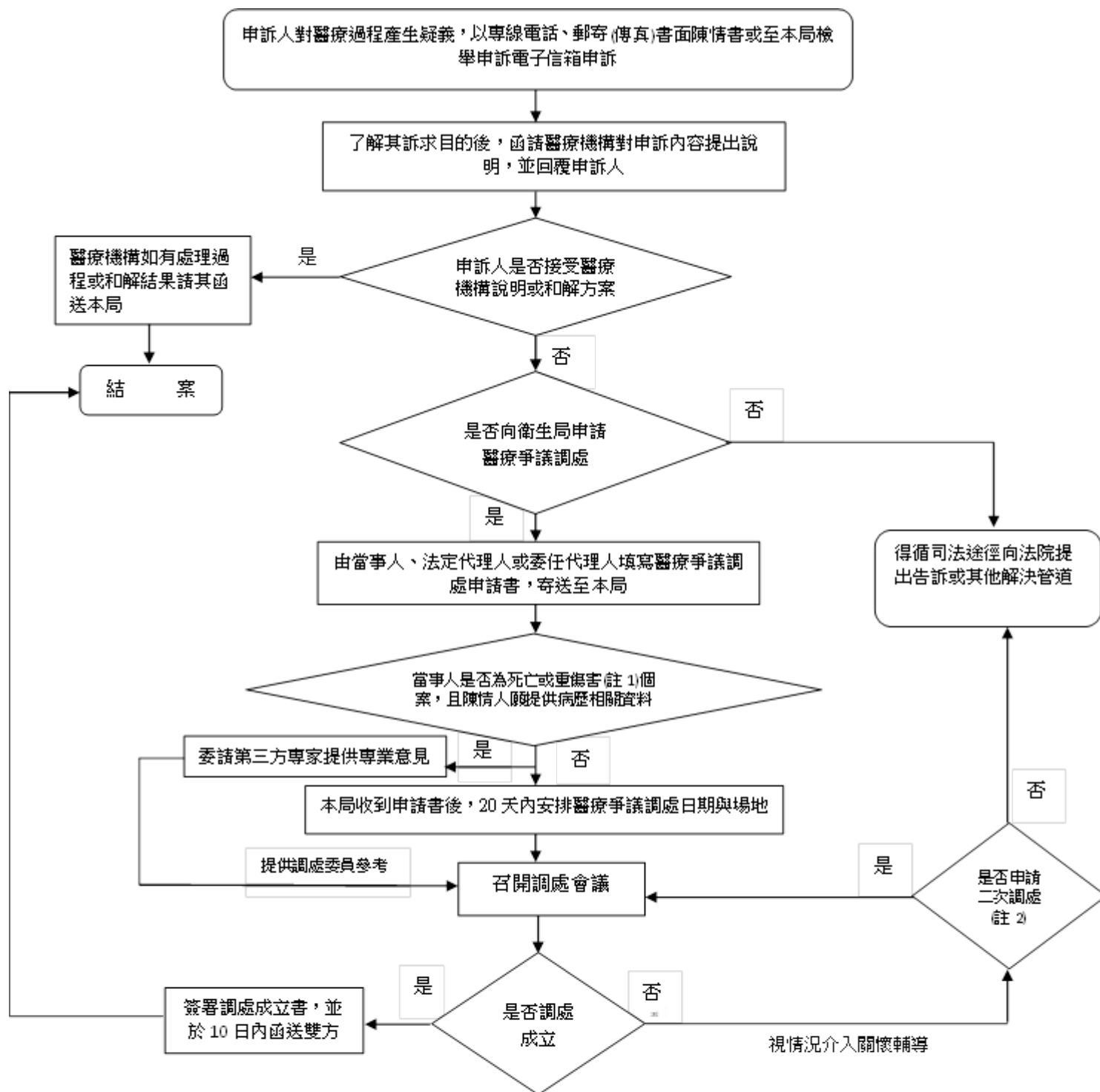
註 3-1：依據刑法第 10 條第 4 項：「稱重傷者，謂下列傷害：一、毀敗或嚴重減損一目或二目之視能。二、毀敗或嚴重減損一耳或二耳之聽能。三、毀敗或嚴重減損語能、味能或嗅能。四、毀敗或嚴重減損一肢以上之機能。五、毀敗或嚴重減損生殖之機能。六、其他於身體或健康，有重大不治或難治之傷害。」

註 3-2：醫療法 71 條：醫療機構應依其診治之病人要求，提供病歷複製本，必要時提供中文病歷摘要，不得無故拖延或拒絕；其所需費用，由病人負擔。

## 臺北市衛生局醫療爭議案件處理流程圖

承辦單位：醫事管理科醫事品質股

☎ 諮詢電話：(02)2728-7080 傳真：(02)2720-8779 (傳真後請來電確認)



註 1：依據刑法第 10 條第 4 項：「稱重傷者，謂下列傷害：一、毀敗或嚴重減損一目或二目之視能。二、毀敗或嚴重減損一耳或二耳之聽能。三、毀敗或嚴重減損語能、味能或嗅能。四、毀敗或嚴重減損一肢以上之機能。五、毀敗或嚴重減損生殖之機能。六、其他於身體或健康，有重大不治或難治之傷害。」

註 2：調處不成立者，當事人或利害關係人，得再申請調處，但以一次為限。

**【僅提供醫療爭議調處，不提供醫療疏失鑑定】**



## 臺北市衛生局醫療爭議調處申請表（病方專用）

申請人姓名				與病人關係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 繼承人 <input type="checkbox"/> 其他 _____
性別		出生 年月日		身分證字號	
法定代理人 委任代理人				身分證字號	
聯絡電話				通訊地址	
病人姓名				身分證字號	
性別		出生 年月日		申請人非病人者其 請求權人狀況	<input type="checkbox"/> 部分繼承人申請 <input type="checkbox"/> 全體繼承人申請 <input type="checkbox"/> 其他權利依據 _____
對造當事人 (醫療機構名稱)				統一編號	
醫療機構地址					
醫方爭議事件 醫事人員姓名					
醫療爭議 發生期間					
醫療爭議之要 點 (含理由)					
具體訴求					
申請人 檢附資料	<input type="checkbox"/> 診斷證明書 <input type="checkbox"/> 病歷影本 <input type="checkbox"/> 醫療費用明細 <input type="checkbox"/> X光片、相關檢驗資料 <input type="checkbox"/> 用藥明細 <input type="checkbox"/> 授權委託書 <input type="checkbox"/> 身分關係證明文件 <input type="checkbox"/> 其他 _____				



## 臺北市政府衛生局醫療爭議調處申請表（補充說明書）

醫療爭議之要  
點（含理由）

申請人：

簽章

申請日期：

年

月

日

\*本爭議案件基於行政調查之必要，將隨公文全卷提供陳情醫療機構調查回復。

\*醫療爭議調處程序以不公開為原則，會場禁止錄音、錄影或攝影。



## 臺北市政府衛生局醫療爭議調處 授權委託書（病方專用）

委託人\_\_\_\_\_，同意全權授權\_\_\_\_\_君，辦理病人\_\_\_\_\_君與\_\_\_\_\_醫療機構及\_\_\_\_\_醫事人員之醫療爭議調處事項並授權處理和解事宜，包含捨棄、認諾、撤回等特別代理權，特出具本委託書以資證明。

此致 臺北市政府衛生局

委託人簽章：

身分證字號：

受委託人簽章：

身分證字號：

中 華 民 國            年            月            日