

醫療糾紛關懷與調解 之臺中經驗

Taichung's Experience in the Care and
Mediation of Medical Disputes

林義龍 Yi-Long Lin*



摘要

從申訴、抱怨到爭議，最後變成醫療糾紛的歷程，其實是有跡可循的。如果在申訴、抱怨到爭議階段就有預警機制，啟動關懷小組關心、聆聽病人的內心的聲音，協助解決病人的需求，就可能不必擴大糾紛走到訴訟的結果。臺中市在地方法院、衛生局、醫師公會、醫事法學會等的合作下，架構了解決醫療糾紛的體系，讓爭議不管在哪一個階段都有對應的處理機制。無論關懷、和解、調解與仲裁都是可選擇的解決方案之一，而避免進入醫療訴訟程序是這些解決方案的共同目標。事實上，訴訟的結果往往不能完全解決爭議，對醫病雙方的心理創傷並不能達到同時撫平的效果。首開先河的關懷小組，配上衛生局與公會的調處，再加上法院的調解試辦計畫，架構了一個完整有效的網絡。最近幾年的數據證明前開架構之網絡是有效的爭議處理制度，表示該制度已走在正確的方向，希望臺中經驗可以供各界參考，並不吝指導改進，打

*臺中市醫事法學會理事長 (President, Taichung City Medical Society)

關鍵詞：爭議 (dispute)、調解 (mediation)、醫療糾紛 (medical dispute)、關懷小組 (care group)

DOI：10.3966/241553062017010003002

造無懼醫糾的優質醫療環境。

From complaints, complaints to disputes, and finally into the course of medical disputes, in fact, there is something to follow. If the appeals, complaints to the controversial phase of the early warning mechanism, start care group concern, listen to the voice of the patient's heart, to help solve the patient's needs, may not have to go to disputes and even litigation results. In cooperation with local courts, health bureaus, doctors' associations and medical law societies, Taichung City has established a system for resolving medical disputes so that disputes can be dealt with at any stage. Whether care, reconciliation, mediation or arbitration is one of the solutions, avoiding access to medical proceedings is a common goal. Because the litigation results often can not completely solve the dispute, the medical trauma of both sides can not achieve the same effect. The first set of precedent care group, coupled with the Health Bureau and the Association of Mediation, coupled with the court's mediation pilot program, the structure of a complete and effective network. The data in recent years has proved to be an effective dispute resolution system, indicating that it is in the right direction. Hope Taichung experience for all walks of life reference, and not hesitate to guide the improvement, to create a quality medical treatment without fear of medical environment.

壹、前言

醫療糾紛（以下簡稱醫糾）近年來愈演愈烈，已成醫師揮之不去的夢魘。衛生福利部（以下簡稱衛福部）醫事審議委員會的醫糾鑑定只以法院或檢察機關的委託案件為限，而大多數

的醫糾案件並不會進入訴訟程序，真正會進入訴訟程序的比例大約只有十分之一。鑑定結果認為醫生有疏失或者可能有疏失者，僅不到兩成。其中醫師有疏失者占11.8%，可能有疏失者占6.5%，總計18.39%。在這18.39%被鑑定有疏失的案件中，最後判決醫師有罪者只占4.7%。從此訴訟程序與判決結果之統計，顯示出所謂一高三低現象：「高偵查率、低起訴率、低判刑率、低執行率」。高偵查率代表檢察官啟動犯罪偵查程序，如果1年以1000件，每件含被告與證人醫師約3~4人計，則近有3~4千位醫事人員上法庭被偵查。低起訴率代表檢察官耗用資源進行偵查後，只有少數被認定具有犯罪嫌疑而被起訴¹，其起訴率僅有8.589%。在低判刑率的部分，一審有罪率係為20.12%，有罪確定率僅達7.5%，占全體告訴案件之0.64%。因醫療業務過失罪並無反社會情結，非難性較低，故即使判決結果認定有罪，絕大多數都判緩刑或得易科罰金，真正發監執行者絕無僅有。是以醫糾若以刑事訴訟方式進行，常有高度偵查而低度定罪之情形，醫病雙方均未能達到解決醫糾之效益，徒然浪費司法資源而已。

衛福部提出「醫療糾紛處理及醫療事故補償法草案」後，因草案有醫療糾紛關懷小組設置之相關條文規定²，乃於2013年醫療網計畫指定臺北、中區、南區三區辦理「輔導醫院成立醫療糾紛關懷小組計畫」，由各區指定一縣市衛生局為主辦局進行，2014年起擴大至全國6區同時辦理。本計畫延續進行，迄今已將滿4年，而各區成果發表成績斐然，除實質關懷病家

1 詹長輝，試論偵查程序中調解與鑑定之機制與成效——以醫糾案件為中心，第三屆臺中醫法論壇，中山醫學大學，2015年10月18日，22頁。

2 「醫療糾紛處理及醫療事故補償法」草案第4條：「一百床以上醫院應設置醫療糾紛關懷小組，於醫療糾紛事件發生時兩個工作日內，負責向病人、家屬或其代理人說明、溝通，並提供協助及關懷服務。一百床以下醫院應指定專業人員為前項之說明、溝通、協助及關懷服務。……醫療糾紛關懷小組之成員應包含法律、醫學、心理、社會工作及地方主管機關等相關專業訓練人員。」

外，亦給予員工支持，並達成紓減訟源之效果³。

貳、臺中市醫院醫糾關懷現況

由圖1可知，臺中市衛生局重視病人安全工作，平時透過醫院診所督導考核業務，並配合醫院評鑑行程以達成預防醫療糾發生之效果。並陸續輔導轄區醫院成立醫糾關懷小組，以強化院內處理之能力，且持續不斷辦理教育訓練課程。若醫糾成案，則由醫事審議委員會依法辦理調處業務，以期減少醫療訴訟案件。

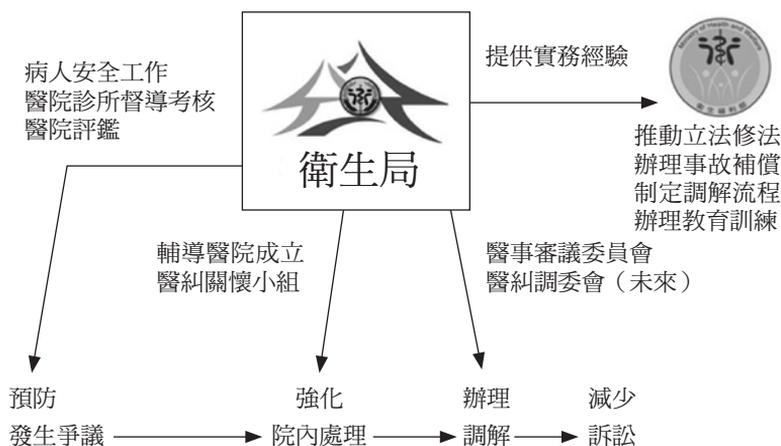


圖1 醫療關懷與調解流程

2013年3縣市計有15家地區醫院接受輔導⁴，因為考量大型醫院人力資源豐沛，院內處理能力較佳，故該年度選擇前述

3 相關資訊可參見黃富源、丁鴻志校閱，醫療安全暨品質研討系列《72》——醫療糾紛關懷模式機制之經驗與成果分享，臺灣醫界，2015年5月，58卷5期，21-26頁。

4 分別是臺中市賢德醫院、維新醫院、新亞東婦產科醫院、臺安醫院、太平澄清醫院。彰化縣宋志懿醫院、成美醫院、漢銘醫院、順安醫院、員榮醫院、南投縣佑民醫院、曾漢棋醫院、新泰宜婦幼醫院、中國附醫草屯分院、東華醫院。

15家地區醫院輔導成立關懷小組，協助提升醫療爭議處理能力。同年11月辦理成果發表會，各院互相觀摩學習彼此成效，引起媒體關注與迴響，獲得社會肯定⁵；2014年賡續辦理輔導成立關懷小組⁶，受輔導醫院擴大至區域級醫院層級，10家受輔導醫院中計有4家為區域醫院。2014年計畫執行順利，每家醫院都成立關懷小組且運作順暢，同年11月如期辦理成果發表會，標竿醫院表現傑出，再度引起媒體與社會掌聲⁷；2015年實地受輔導醫院計有15家⁸，另有14家自主管理醫院，不進行委員實地訪查工作。計畫順利進行，醫院都能如期完成計畫內容，表現優異，並於2015年11月再度辦理成果發表會，依然成為媒體與社會關注之對象；2016年計畫持續推動，共計有11家醫院接受輔導⁹。

-
- 5 臺中市政府，遇上醫療糾紛 蔡副市長呼籲透過醫療院所溝通平臺尋求協助，<http://www.construction.taichung.gov.tw/fp.asp?page=cp&xltem=655154&ctNode=712&mp=105010&CaptchaImageValidation=z4wJb>（瀏覽日期：2016年12月5日）。
 - 6 臺中市澄清中港分院、大甲李綜合醫院、國軍臺中總醫院中清分院、靜和醫院、彰化縣衛福部彰化醫院、鹿港基督教醫院、彰濱秀傳醫院、南投縣衛福部草屯療養院、新泰宜婦幼院、中國附醫草屯分院。
 - 7 參見蘋果日報，醫療糾紛多牙科、骨科排第一，2014年11月6日報導，<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20141106/501539/>（瀏覽日期：2016年12月5日）。
 - 8 臺中市賢德醫院、維新醫院、澄清中港分院、大甲李綜合醫院、靜和醫院、林新醫院、清泉醫院、宏恩龍安分院、澄清復健醫院、彰化縣員榮醫院、漢銘醫院、彰化醫院、鹿港基督教醫院、南投縣埔里基督教醫院、竹山秀傳醫院。
 - 9 臺中市太平澄清醫院、弘光科技大學附設老人醫院、大同中醫醫院、霧峰澄清醫院、茂盛醫院、彰化縣明德醫院、敦仁醫院、員林基督教醫院。南投縣竹山秀傳醫院、財團法人埔里基督教醫院、臺中榮民總醫院埔里分院請，參考臺中市政府新聞局，提供醫病溝通關懷 市府衛生局號召中、彰、投醫院成立醫療糾紛關懷小組，2015年11月26日報導，<http://www.taichung.gov.tw/ct.asp?xltem=1573676&ctNode=24068&mp=1001d>（瀏覽日期：2016年12月5日）。