

# 醫療糾紛處理之 醫療改革的省思

李詩應\*／陳忠純紀念促進醫病關係教育公益  
信託推廣會執行長

國家增加照顧民眾的需求是值得稱許的好事，然尋求病人安全與醫療品質的努力過程，需要注意的是其所帶來醫護人員心力交瘁的後遺症，妄無思慮周詳可能會造成與努力的方向反其道而行。美國經驗，在臺灣醫療改革聲浪中，值得我們學習省思。

2015年筆者參加在香港舉行的亞洲區醫療品質與安全論壇，兩個主要主辦機構之一的國際醫療照護改善機構（Institute for Healthcare Improvement, IHI）有個重大轉變：著重並增加重視醫事人員的幸福快樂為新的主要目標，值得重視。原先IHI以改善病人就醫滿意度、改善民眾健康及減少醫療照護單位支出這三個目標仍保持。然因為心力交瘁而不快樂的醫事人員是不可能照顧好病人的，也會增加許多問題，此問題容待另文探討。以下就美國醫療責任改革的重要論文介紹，期待作為臺灣醫療改革之路的指引。

現任美國總統巴拉克·歐巴馬（Barack Obama）與2016年總統候選人希拉蕊·柯林頓（Hillary Clinton）在2006年兩人都是民主



\* 本文作者亦為臺灣醫事法律學會第三屆理事

關鍵詞：病人安全（patient safety）、醫病溝通（healthcare person and patient communication）、醫師過勞（physician burnout）、醫療責任（medical liability）、醫療改革（medical liability reform）

DOI：10.3966/241553062016070001014

黨參議員時，曾經發表一篇題為〈讓病人安全成為醫療責任改革主張的中心議題〉（*Making patient safety: The centerpiece of medical liability reform*），在世界醫學領域上頗負盛名屬於佼佼者的新英格蘭醫學雜誌（*The New England J of Medicine*）上。

有可能主宰世界最強大國家前後達16年的兩位總統，對醫療議題的看法及在美國的相關改革，頗值得臺灣重視醫法議題的人士借鏡，因此特別簡評此篇重要論文，以作為臺灣推動相關法案之參考。

論文核心指出，醫療責任問題不在於指責誰出錯了，而是在檢討如何改善來促進病人的安全才是核心目標，而美國當時侵權行為法的運作結果與應該追求的四個方向適得其反。這四個方向是：降低可預防的醫療傷害、促成醫病溝通、確保醫療傷害病人能夠獲得公平合法的補償及降低醫療工作者的責任保險費。歐巴馬與希拉蕊當時實際走訪醫療機構及受醫療錯誤所苦之病人及其家屬，得到初步結論是醫師、病人及家屬、醫療機構、以及醫療保險公司四方必須不再相互對立，而是一起合作溝通，才能邁向好的解決方向。因而提出MEDiC（*Medical Error Disclosure and Compensation Bills*）法案，即醫療失誤揭露及補償法案。

主要的主張是補助醫療機構做四個重點政策的改革：開設特別的溝通課程、成立病人安全部門、收集病人安全必要的軟硬體設備、及包括交涉調解失敗原因之相關研究（關於特別的溝通課程，世界各國均有相關陸續報告其特殊的課程，值得進一步介紹，將擇期另文介紹）。目標在減少可預防醫療錯誤知發生、發生病人醫療疏失的病人能夠獲得該有的法律諮商、增進交涉談判，必要時引進第三方中立調解以促成和解成功率、並降低醫療責任險保費。文中簡述兩家早期推動的醫療機構成功例子：密西根大學（*University of Michigan*）醫療體系及肯德基州列辛頓（*Lexington, KY*）的榮民醫院。密西根大學醫療體系的做法有三，分別是確認對因醫療錯誤而受傷害的病人迅速公平地得到補償、積極辯護防禦醫院檢討自認沒有法律責任案例、研究所有不