

澎湖縣政府衛生局

醫療爭議調解申請注意事項說明

親愛的縣民朋友：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。

本局依據醫療事故預防及爭議處理法(下稱醫預法)規定，辦理醫療爭議之調解事項，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。相關注意事項及說明如下：

1、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。另單純就有關醫療費用收取、醫療服務態度或雙方認知差距等未有造成傷害或死亡結果事件之爭執，非屬本法處理範圍。
- (二)對於與澎湖縣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。
- (三)不予受理醫療爭議調處事件
 - 1. 非發生於澎湖縣之醫療爭議事件。
 - 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)。
 - 8. 醫預法施行前，已經開始偵查或審判之醫療爭議案件。
 - 9. 非屬醫預法定義之醫療爭議事件。

2、醫療爭議申訴方式：

- (一)申訴人對醫療過程產生疑義，可利用電話（06-9272162#139）諮詢、郵寄（傳真）陳情書信或至本局填寫陳情案件申請表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)本局了解訴求目的後，錄案辦理，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，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。

3、調解安排程序及方式：

- (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「醫療爭議調解申請書」，向本局提出醫療爭議調處，待收集相關資料後，將按醫預法規定，於45天內召開醫療爭議調解會議。
- (二)由醫審會主任委員指派調解委員至少2位（醫療及法律專家至少各1人），並視案件邀請相關專家學者列席，提供專業之意見與諮詢，調解會議由法律專家當任會議主席。
- (三)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解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，以提供調解委員公正建議，促成雙方和解。
- (四)調處過程規定：

- 1. 除經調解委員及雙方當事人同意者外，調解委員及其他相關調解人員對於調解過程及結果，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2小時，調解過程中，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. 同一爭議事件以申請調解一次為限。本局之醫療爭議調解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. 調解過程中，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. 調解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。
6. 調解不成立之日起算7個工作日內，不成立書將函送雙方當事人；調解成立之日起算7個工作日內，調解成立書及卷證將送請管轄之法院核定，經法院核定後還發本局，本局於收受之翌日起3個工作日內，將核定之調解成立書寄送雙方當事人。

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。