

# 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。依醫療法第 98 條規定，衛生福利部醫事審議委員會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。本局將依『**臺北市政府衛生局醫療爭議案件處理流程**』處理市民針對本轄醫事機構反映之申訴及爭議案件，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」：指病人方之當事人認為醫療不良結果應由醫事人員、醫事機構負責所生之爭議。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)對於與臺北市醫事機構或醫事人員發生之醫療爭議，當事人得向本局申請。
- (三)不予受理醫療爭議調解事件
  1. 當事人不適格。
  2. 當事人就同一事實之爭議案件已申請調解或調解程序已終結。
  3. 當事人死亡而無承受調解程序者。
  4. 申請人所提供的資料不全、不合程序或不備其他要件。
  5. 申請醫療爭議裁定及醫療疏失鑑定案件。
  6. 經法院判決確定。
  7. 經調解或仲裁成立(註 1)。
  8. 於醫事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)。

9. 醫預法施行前，已經開始偵查或審判之醫療爭議案件。

10. 非屬醫預法定義之醫療爭議事件。

## 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 1999 市民熱線(外縣市 02-27208889)分機 2535 諮詢、郵寄陳情書信、臺北市陳情系統、或至本府 1 樓北區綜合服務櫃台等方式提出申訴。

(二)陳情信件書寫內容，應包含：1.爭議對象或醫事機構名稱；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，將函請該醫事機構對申訴內容提出說明，回覆申訴人。

(四)申訴人收到醫事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事機構函知本局，雙方如有簽署和解書一併送至本局辦理結案。

## 三、調解安排程序及方式：

(一)申訴人對於醫事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」，提出醫療爭議調解；本局收到申請書且資料備齊後，將按醫預法規定，於 45 天內召開醫療爭議調解會議。

(二)醫療爭議調解會議由本市醫療爭議調解委員擔任主席，會中視情形得邀請相關專家學者列席，提供專業之意見與諮詢。

(三)調解過程規定：

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 1 小時 30 分，調解過程中，遇有暴力干擾、威脅、利誘或其他不正當之行為，調解會得移請司法機

關依法處理。

3. 倘若第一次醫療爭議調解會議決議，具醫療爭議評析之必要，本局將協助向財團法人藥害救濟基金會申請，俟評析結果送達，再召開第二次會議續行調解。
4. 調解程序中，調解委員所為之勸導及當事人所為遺憾、道歉、不利於己之陳述或讓步，除醫療爭議當事人均同意外，不得於本案訴訟採為證據或裁判基礎，亦不得採為相關行政處分之基礎。
5. 調解紀錄，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。

# 臺北市政府衛生局醫療爭議案件處理流程圖

承辦單位：醫事管理科

