

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，經立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，以專線電話（02-27287080）諮詢，或



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：含申訴人及病患名字（關係）、電話及地址。

(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)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，該紀錄應由該護理人員執業之機構保存十年。

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。

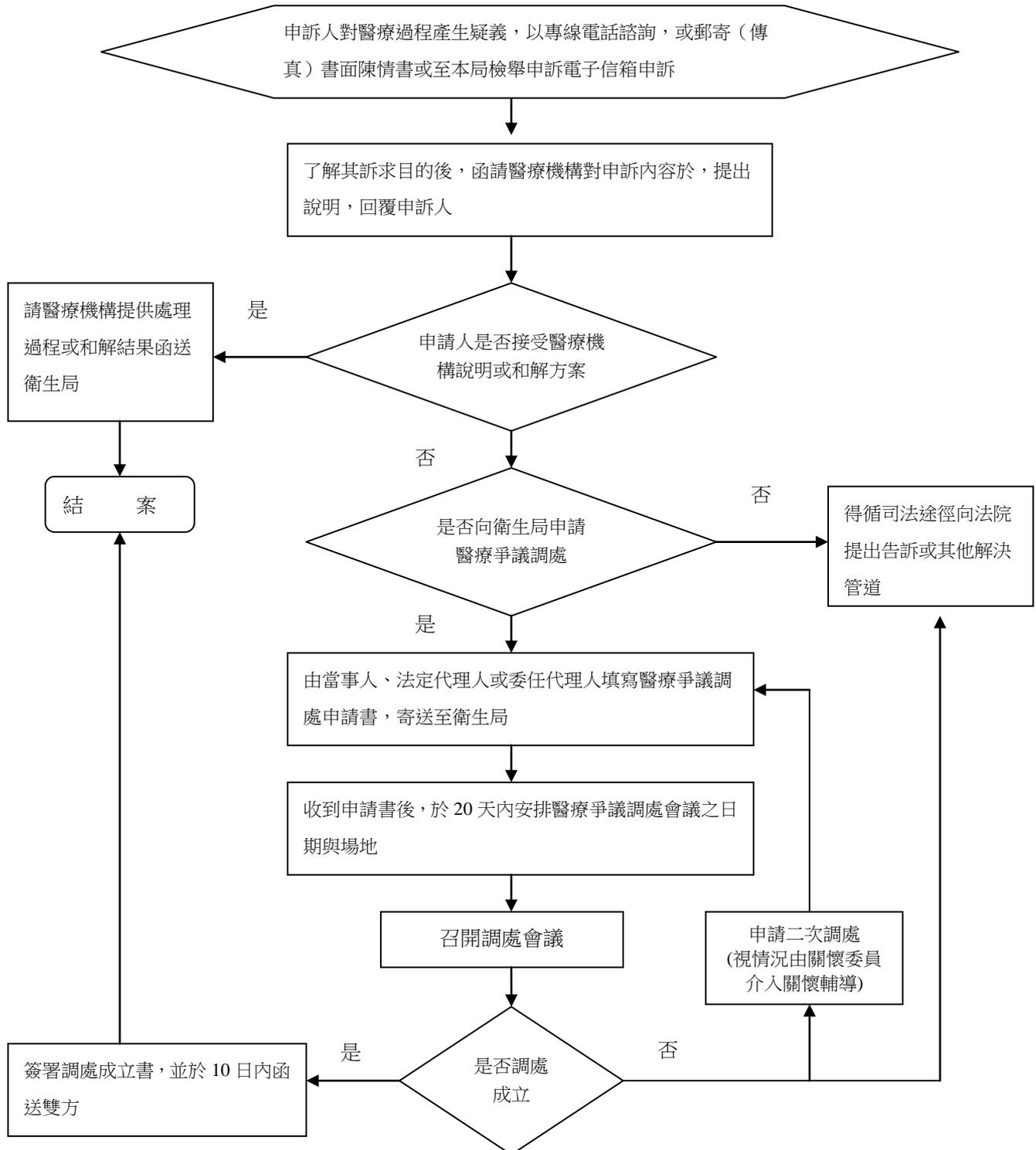
註2-3：依據醫事檢驗師法第26條-醫事檢驗所對檢驗結果紀錄、醫師開具之檢驗單、檢驗報告副本及醫事檢驗品管紀錄，應至少保存三年。

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：醫護管理處品質管理股

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



● 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

*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



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