

連江縣政府醫療爭議調處作業流程

項 目	醫療爭議調處作業
承 辦 單 位	醫政科
聯 絡 電 話	(0836) 22095-8822
承 辦 人 員	劉增駿
申 請 程 序	<ol style="list-style-type: none">1. 申訴者以書面資料向本局提出申訴。2. 由本局向醫療院所洽詢醫療情形並調閱相關資料。3. 召開本縣醫事審議委員會，就病歷及陳情內容加以審議，並邀請申訴者及醫療院所代表 協調。4. 如無法協調成功者，請申訴者逕循司法途徑解決。
規 費	無
應 附 證 件	<p>醫療爭議調處作業</p> <p>※為加強醫療爭議調處功能，提供醫病溝通管道，促進醫病關係和諧，減少醫療糾紛訟源，特訂定醫療爭議調處作業要點。醫療爭議申請調處，應以書面為之，向醫療爭議發生地之直轄市或縣(市)衛生主管機關申請。直轄市或縣(市)衛生主管機關於收到申請案件後，應提交醫事審議委員會(以下簡稱醫審會)決定調處期日及調處處所，於十日內通知當事人，並將申請書面資料一份送達相對當事人。相對當事人，得於調處期日前，就調處事項提出書面意見。</p> <p>※醫審會為調處醫療爭議事件，得由主任委員指定委員一人或數人為調處委員，並得商請社會人士一人至三人，協同調處。協同調處人，得由雙方之權利義務及雙方當事人推舉之。對於調處案件，除已公開之事項外，不得無故對外洩漏秘密。</p> <p>調處作業應考慮醫病雙方之權利義務及雙方爭議之標的所在，秉持客觀、公平、公正之原則進行，引導當事人達成調處。調處過程中，遇有暴力干擾、威脅、利誘或不正當之行為，衛生主管機關得移請司法機關依法處理。</p> <p>※調處成立：應作成調處書，於調處成立之日起十日內，送達雙方當事人。調處書應記載下列事項，由雙方當事人或其代理人、調處委員及協同調處人簽名或蓋章：</p> <ol style="list-style-type: none">(一) 雙方當事人之姓名、性別、年齡及住所或居所或通訊處所。(二) 有法定代理人或委任代理人者、性別、年齡及住所。(三) 調處委員及協同調處人之姓名。(四) 調處事由。(五) 調處成立之結果。(六) 調處成立之處所。(七) 調處成立之年、月、日。 <p>※調處不成立：得應當事人之申請，發給調處不成立證明文件，不附具任何調處意見。</p>
備 考	

連江縣政府醫療爭議調處作業要點

- 一、為加強醫療爭議調處功能，增進醫病關係之和諧，減少醫療訟源，特依醫療法第九十九條第一項第三款規定訂定本要點。
- 二、申請調處，應填具申請書(格式如附件)一式二份，向本府衛生福利局申請之。申請調處以一次為限。
- 三、醫療爭議之調處，當事人委任代理人者，應出具委任書。委任代理人，以三人為限，但經調處委員同意者，不在此限。非當事人或委任代理人不得出席調處會議。代理人變更或終止委任時，應以書面為之。
- 四、本府衛生福利局應於收到申請案件後十日內提交醫事審議委員會(以下簡稱醫審會)決定調處期日及調處處所，通知申請人或其代理人到場，並將申請書一併送達相對人或其代理人。相對人得於調處期日前，就調處事項提出書面意見。
- 五、醫審會為醫療爭議之調處，主任委員得指定委員一人或數人為調處委員調處之，必要時商請社會人士一人至三人協同調處。
- 六、調處委員有下列情形之一者，應行迴避：
 1. 本人或其配偶、直系血親、五親等內旁系血親、三等親內之姻親、家長或家屬為醫療爭議之當事人者。
 2. 所服務之醫療機構為醫療爭議之當事人者。
- 七、當事人或其代理人無正當理由，於調處期日不到場者，視為調處不成立。但調處委員認為調處成立有望者，得另定調處期日。
- 八、調處程序，除經調處委員及雙方當事人同意者外，以不公開為原則。其他人員不得列席。調處委員或經辦調處事務之人，對於調處案件，除已公開之事項外，不得無故對外洩漏秘密。調處委員應提示雙方當事人，對於調處程序及調處內容不得對外公開。
- 九、調處應依客觀、公正、正義之原則處理。
- 十、調處委員，得以其認為適當之程序。依案件之性質、當事人之期望、達成之調處內容、迅速調處之必要性等情事，引導當事人達成調處。調處委員於調處程序中，得不附理由，以口頭或書面，提出建議意見。

十一、調處成立者，應作成調處書（調處書格式如附件）前項調處書之作成，應記載下列事項，並由雙方當事人及調處委員簽名或蓋章：

- (1) 雙方當事人之姓名、性別、年齡及住所或居所或通訊處所。
- (2) 有法定代理人或委任代理人者、性別、年齡及住所。
- (3) 調處委員及協同調處人之姓名。
- (4) 調處事由。
- (5) 調處成立之結果。
- (6) 調處成立之處所。
- (7) 調處成立之年、月、日。

十二、本府衛生福利局應於調處成立之日起十日內，將調處書正本送達雙方當事人。

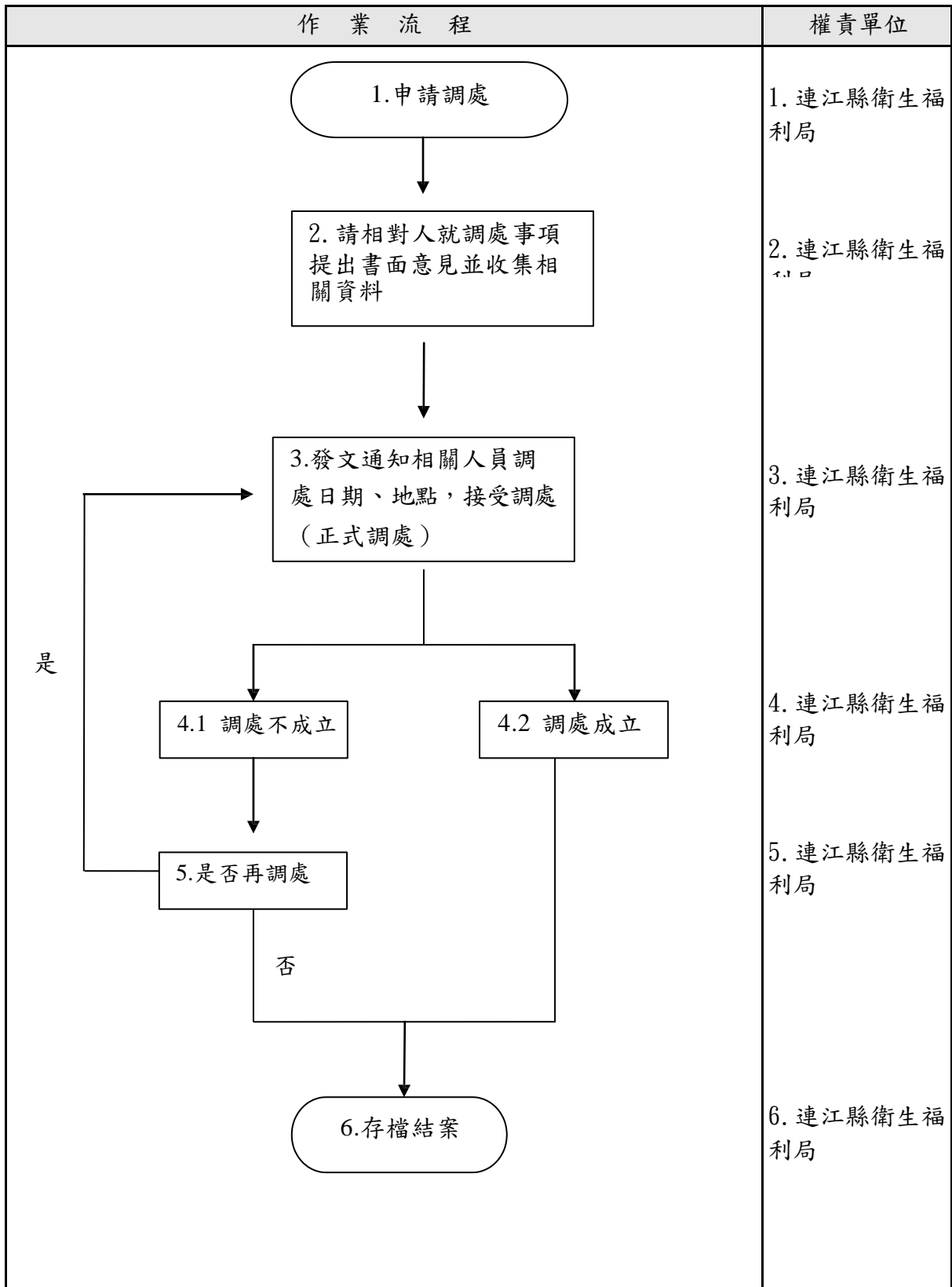
十三、調處不成立者，應發給調處不成立證明文件。前項調處不成立證明書，不附具任何調處意見。

十四、調處成立時，調處書即為和解契約書，雙方應誠意履行。

十五、調處過程中，遇有暴力干擾，威脅、利誘或破壞之行為，得依相關規定訴請司法機關依法處理。

十六、本要點奉縣長核定後實施。

連江縣政府醫療爭議調處標準作業流程圖



是

否

連江縣政府醫療爭議調處標準作業流程說明

作業流程	權責單位	步 驟 說 明
1. 申請調處	衛生福利局	一、 至衛生福利局索取醫療爭議調處申請表。
2. 相對人就調處事項提出書面意見並收集相關資料	衛生福利局	一、 請相對人就調處事項提出書面意見並收集相關資料，送衛生福利局收文。
3. 發文通知相關人員接受調處	衛生福利局	一、 簽請主任委員指派一人或數人為調處委員 二、 發文通知相關人員調處日期、地點，接受調處(正式調處)。
4.1 調處不成立	衛生福利局	一、 製作不成立調處書交予申請人與相對人。
4.2 調處成立	衛生福利局	一、 製作成立調處書交予申請人與相對人。
5. 是否再調處	衛生福利局	一、 調處是否成立將影響聲請人目的是否達成及案件是否終結或再調處。
6. 存檔結案	衛生福利局	二、 本局依據協調內容存檔結案。

醫療爭議調處申請須知篇

一、申請方式與須備文件：

(一)、至本局申請者：

1. 申請人需本人或三等親（即陳情人可非當事人），並出示證明。
2. 請人需帶身份證、印章。
3. 填寫申請表。
4. 如申請人非當事人本人，應附申請人與案主關係之證明文件。

(二)、來函申請者：

1. 申請人需本人或三等親（即陳情人可非當事人），並出示證明。
2. 備妥陳情書（內含：申請人與案主基本資料、關係、聯絡方式、爭議機構、醫師姓名及科別、爭議事件、具體訴求、申請人簽章、申請日期）
。陳情書須有申請人簽名或蓋章。

二、本局受理個案申請原則：

1. 爭議對象以本縣轄內醫療院所為主，與其所發生的醫療爭議、糾紛事件。
2. 爭議對象非本縣轄內醫療院所發生的醫療爭議、糾紛事件，本局將代為移轉予該醫療院所所轄之衛生局辦理。

三、醫療爭議（糾紛）當事人民事、刑事權益應行注意事項：

1. 刑事部份：刑法第237條第1項：告訴乃論之罪，其告訴應自得為告訴之人知悉犯人之時起，於六個月內為之。刑法第242條第1項：告訴、告發，應以書狀或言詞向檢察官或司法警察官為之。
2. 民事權益部份：民法第197條第10項：因侵權行為所生之損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，二年間不行使而消滅。自有侵權行為時起，逾十年者亦同。

四、調處作業流程（共計10~30天）：請見附圖。

1. 申請人需本人或三等親（即陳情人可非當事人），並出示證明。
2. 申請人需帶身份證、印章。
3. 填寫申請表。
4. 如申請人非當事人本人，應附申請人與案主關係之證明文件。

五、調處會的調處委員成員共計八位，分別為：

1. 案件屬性及所需醫事專家（如牙科、醫師、護理人員、醫檢人員…等）共計3位。
2. 法學專業背景人員共計1位。
3. 議長、議員共計4位。

六、調處會召開時間以調處委員（即外聘人士，非本局人員）許可時間為主，調處地點設於本局一樓會議室，並以電話及公文通知。

七、調處會應注意事項：

（一）案主與行文爭議之醫療院所負責人及相關醫療人員必須出席調處會，若無法出席者，請寫委任書予委託人攜至會場交予本局。委託事項包含案件陳述、發表意見、訴求陳述及決定和解與否。

（二）記者、非案情相關人員切勿陪同出席。兩造雙方可出席代表如下：

1. 陳情代表：案主、案主三等親人、委託人。
2. 醫院代表：個案相關醫療人員、機構負責人或委託人。
3. 民意代表：議長、議員。

（三）兩造雙方不得錄音、錄影、拍照。

（四）兩造雙方出席者於會上勿出現暴力干擾、威脅、利誘或其他不正當之行為，亦於會中尊重對方的發言權，待對方發言結束，或經主席同意才可發言。

八、本調處會無裁決個案對錯的權責，僅為兩造雙方提供一個良好溝通、和解的平台、管道，故調處結果僅為調處成立(即和解)，或調處不成立。

九、調處成立，則立即現場雙方簽寫調處書。此具有法律效力，調處內容雙方均須履行；調處不成立，發給調處不成立證明文件。前項調處不成立證明文件，不附具任何調處意見。

十、本局所調閱之相關資料與會議錄音帶，僅供調處委員了解案情，俾利本會調處作業，不提供予他人或兩造雙方。

連江縣政府醫事審議委員會調解書

稱謂	姓名 (或名稱)	性別	出生 年月日	身份證字號	職業	住所或居所 (事務所或營業所)
聲請人						
對造人						

上當事人因 _____ 事件，於中華民國 _____ 年 月 日 時在 _____ ，經本會第一次調解(不)成立。

聲請人 _____ (簽名蓋章)

對造人 _____ (簽名蓋章)

主 席 _____ (簽名蓋章)

紀 錄 _____ (簽名蓋章)

出席調解委員或協同調解人(本件經兩造當事人同意由下列人員調解)

姓名	職業	住所或居所	簽名蓋章

中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日