

## 醫療事故院外關懷服務暨專家人才庫申請作業須知

111.3.14 專家諮詢小組第一次會議決議通過

### 壹、目的

為協助地區醫院及基層診所強化醫療事故發生後之說明、溝通、協助與關懷，本會受衛生福利部委託建立機構外部關懷支持網絡並整合相關資源，以轉介專業機構團體或啟動專家人才庫方式，接受醫療事故之醫方當事人申請，協助醫療機構提供病人溝通關懷服務，以促進良性溝通與醫病和諧。為完善專家人才庫之申請及運用流程，特擬定本作業須知。

### 貳、依據

- 一、依據醫療事故預防及爭議處理法草案之立法精神，醫院應設醫療事故關懷小組，於醫療事故發生後向病人、家屬或其代理人說明、溝通，並提供協助及關懷服務。99 床以下醫院及其他醫療機構，因故無法設置關懷小組時，得指定專業人員或委由專業機構、團體為之。
- 二、111 年衛生福利部醫療事故爭議處理品質提升計畫工作項目。

### 參、服務內容

- 一、服務對象：99 床以下之醫院或診所（機構或醫事人員皆可提出申請）。
- 二、適用情形：醫療機構或診所發生醫療事故<sup>1</sup>或醫療爭議<sup>2</sup>，可透過本服務媒合適當專家，協助辦理說明、溝通、協助及關懷服務。
- 三、申請方式：醫療機構填寫申請表，向本會提出申請；服務專線(02)2351-0740。
- 四、服務方式：
  - （一）專家媒合：本會建有關懷專家人才庫，其成員包含醫療、法律、社工、心理等專業人員，並具有 5 年以上醫療爭議處理相關經驗。申請後將視案件需求，媒合專家提供諮詢、建議，並協助機構進行關懷及協調。
  - （二）專家諮詢：瞭解醫療爭議事件經過與爭執事項，並由專家提供關懷策略、法律相關議題諮詢及建議。

<sup>1</sup> 醫療事故：係指病人接受醫事機構之醫事服務，發生重大傷害或死亡之結果。但不包括因疾病本身、醫療處置不能或難以避免之結果。

<sup>2</sup> 醫療爭議：係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（不包括僅因費用、態度所生之爭議）。

- (三) 資源轉介：協助提供或轉介當地公會團體、衛生局或其他社福、救濟或諮商相關資源，並視需要安排受有文化或語言溝通困難相關訓練人員(以下簡稱通譯人員)協助。
- (四) 協商會談：在專家支援或指導下，協助醫療機構妥善與病方溝通、說明、召開會談等，促進醫病雙方協商。

#### 五、費用及注意事項：

- (一) 本服務之相關費用應由醫療機構支付，包括專家出席費（每人每次 2,500 元）、交通費(外縣市專家出席時視實際需要支付)；若有安排通譯人員，醫療機構亦須支付其出席費及交通費，費用比照地方政府辦理非營利組織陪同外國人接受詢問作業要點之規定。惟試辦期間暫不收費，相關經費由衛生福利部醫療事故爭議處理品質提升計畫支應。本會將視個案之需求選薦適合專家、通譯人員，經評估後酌予補助。若有召開協商會談之需求，場地由醫療機構自行安排。
- (二) 專家諮詢之形式以當面或視訊方式辦理。諮詢時間由本會協調及聯繫確認，諮詢場地或視訊連結亦由本會提供或指定。
- (三) 依個人資料保護法規，若未取得病方同意，本會或專家無法代為連絡病方。

#### 肆、作業流程

- 一、受理申請：醫療機構在醫療事故發生後通報本會，提出申請(附件 1-1)。
- 二、本會視案件需求推薦、聯繫合適專家，並徵詢專家之同意。
- 三、安排機構與專家進行諮詢會談。會談前相關業務之人員及專家須簽署保密暨利益迴避聲明書。
- 四、初步評估：為釐清個案需求並找到適切的協處方式，專家於諮詢會談中了解事件發生經過及雙方訴求後，提出評估及建議。
- 五、視需要由專家支援醫院辦理醫病協商會談(說明會或協調會)。
- 六、服務完成後機構須填寫意見調查，並配合後續追蹤。

## 醫療事故院外關懷服務申請書（醫療機構用）

申請院所	院所名稱		申請日期	
	聯絡人		電話	
	通訊地址	( )		
	電子郵件			
事件概述	事故發生日			
	事件經過 <small>(請敘述包含事件起因、過程及現況)</small>			
	病方訴求			
<p>注意事項(請於<input type="checkbox"/>中打勾)：</p> <p><input type="checkbox"/>本人／機構同意委託財團法人藥害救濟基金會及其指定之專家，協助針對本次醫療爭議事件，提供以下服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供關懷諮詢及建議</li> <li>2. 協助本人（機構）與病方進行溝通、說明與協商</li> </ol> <p><input type="checkbox"/>本人同意財團法人藥害救濟基金會及其指定之專家，為執行醫療事故關懷及爭議協處服務，得蒐集、處理及利用本人提供之個人資料，並配合政策成果發表或統計需要，予以加密或去識別化處理。</p>				
<b>[案件受理]</b> 本欄位由受理 單位填寫	受理日期：	受理單位：		
	受理人員：	案件編號：		

申請人簽名：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日