

衛生福利部 109 年度醫療爭議處理品質提升計畫

醫療爭議調解人才研習課程



活動時間：110 年 10 月 12 日(二) 13:00-17:00

主辦單位： 衛生福利部

承辦單位： 財團法人藥害救濟基金會

目錄

議程.....	1
講者簡介	3
醫療調解機制簡介	5
醫療調解程序	10
雙調委角色運作	18
調解原則與技巧	21
爭點整理實務	31
評析意見之介紹與運用	35

醫療爭議調解人才研習課程議程

時間	主題	講師
~13:20		報 到
13:20~13:30		致 詞
13:30~15:10	1.醫療調解機制簡介 2.醫療調解程序 3.雙調委角色運作	王志嘉 醫師 計畫主持人/國防醫學院醫學系副教授兼醫學人文教育中心 中心主任/三軍總醫院家庭暨社區醫學部主治醫師
15:10~15:20	休 息	
15:20~17:00	1.調解原則與技巧 2.爭點整理實務 3.評析意見之介紹與運用 4.綜合座談	黃鈺嫻 律師 財團法人藥害救濟基金會 副執行長
17:00~		賦 歸

講者簡介

王志嘉

學歷

東吳大學法律研究所刑法組博士

東吳大學法律研究所碩士

台灣大學醫學士

現任

國防醫學院醫學系副教授兼醫學人文教育中心主任

三軍總醫院家庭暨社區醫學部 主治醫師

台北市、桃園市衛生局醫療爭議調處委員

台北、桃園地方法院、台灣高等法院、最高法院調解委員

經歷

國防醫學院醫學系 講師、助理教授

耕莘醫院社區醫學科主任

講者簡介

黃鈺嫻

學歷

國立陽明大學 醫學院公衛所政策與法律組 博士

美國密西根大學安娜堡分校法學碩士

臺灣大學法律學研究所碩士

臺灣大學法律系法學士

現任

財團法人藥害救濟基金會兼任副執行長

黃鈺嫻律師事務所主持律師

台灣醫病和諧推廣協會理事長

經歷

財團法人消費者文教基金會副秘書長

中央健康保險署藥品共擬會議消費者代表

台北市政府醫師懲戒委員會、醫事審議委員會委員

醫療爭議調解人才研習課程



財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

1



財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

授課規則

為維護授課秩序及品質，授課過程中請注意以下事項：

- 請開啟視訊鏡頭；
- 未發言時，請關閉麥克風；
- 發言前可先利用畫面正下方之「舉手」功能，或於訊息欄中鍵入訊息，講師將依序請學員發言；
- 發言時請記得開啟麥克風

2



進行流程

時間	程序	講師
80m	醫療調解機制簡介 醫療調解程序 雙調委角色運作	王志嘉 醫師 計畫主持人/國防醫學院醫學系副教授兼醫學人文教育中心主任/三軍總醫院家庭暨社區醫學部主治醫師
10m	休息	
120m	調解原則與技巧 爭點整理實務 評析意見之介紹與運用 綜合座談	黃鈺嫻 律師 財團法人藥害救濟基金會副執行長

3

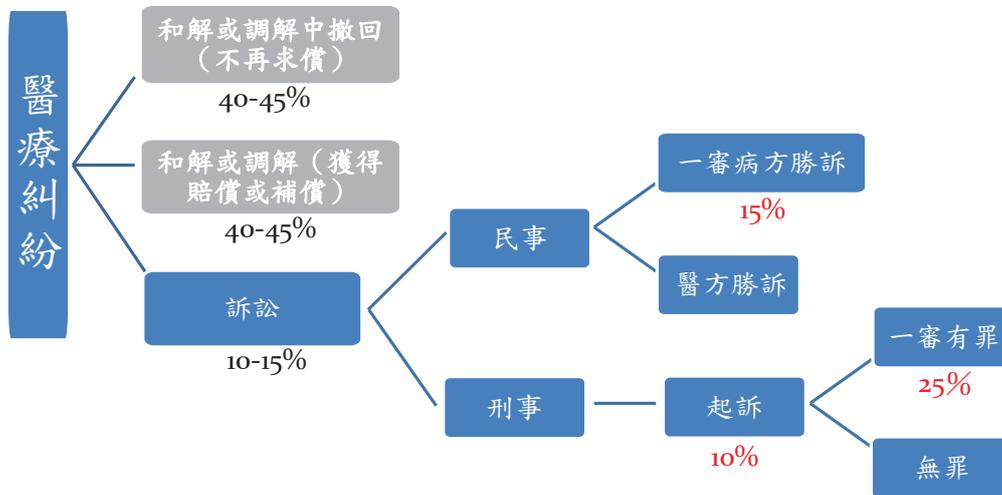
醫療爭議調解人才研習課程-1

醫療調解機制簡介

4



醫療糾紛訴訟概況



5

吳俊穎，醫療糾紛的現況分析，載：醫療紛爭處理資源手冊，頁11-17，2018年12月。

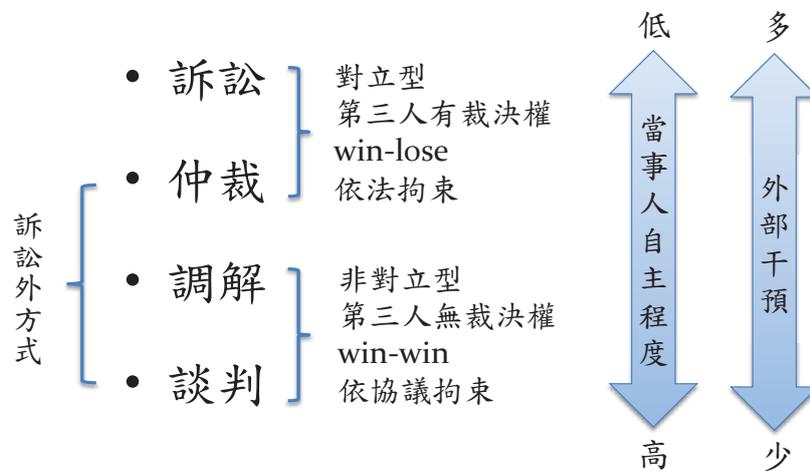
訴訟造成醫病雙輸



- 1. 費時
- 2. 傷財
- 3. 病方勝訴率、醫方定罪率低

6

爭議解決的方式



7

調解--從對立走向對話



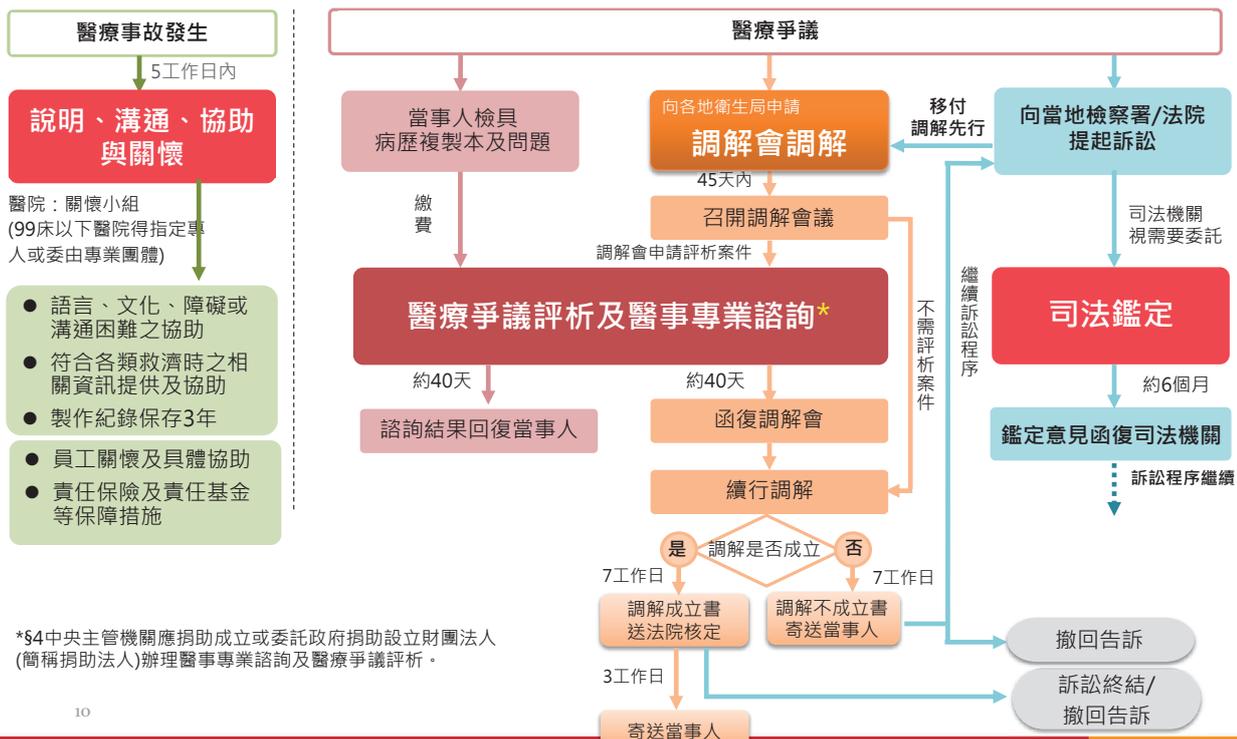
- 當事人自主決定是
 否達成協議
- 較不具對抗性
- 兼具雙方利益
- 未來關係容易持續

8

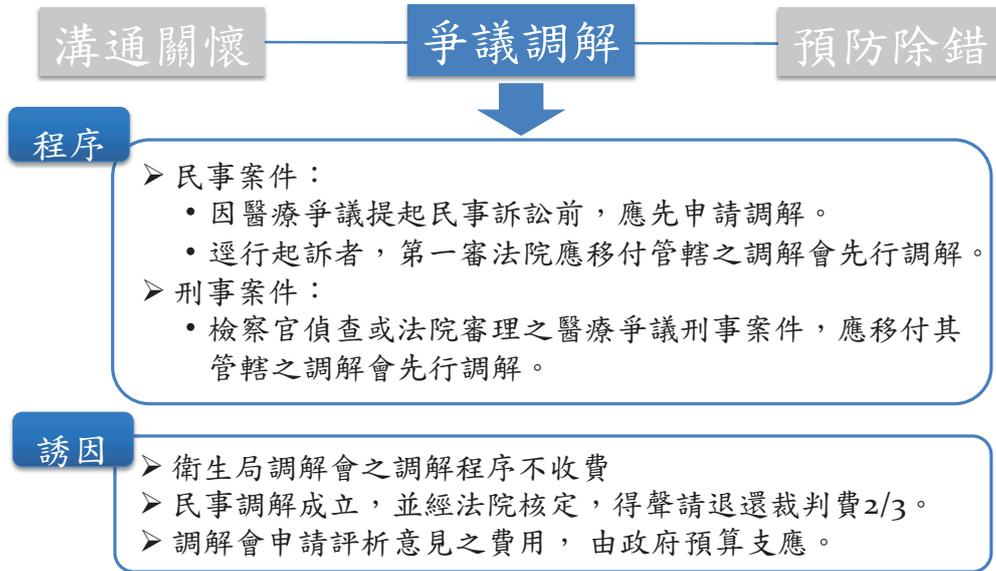
醫療爭議調解現況



醫療事故預防及爭議處理法 (草案) 架構

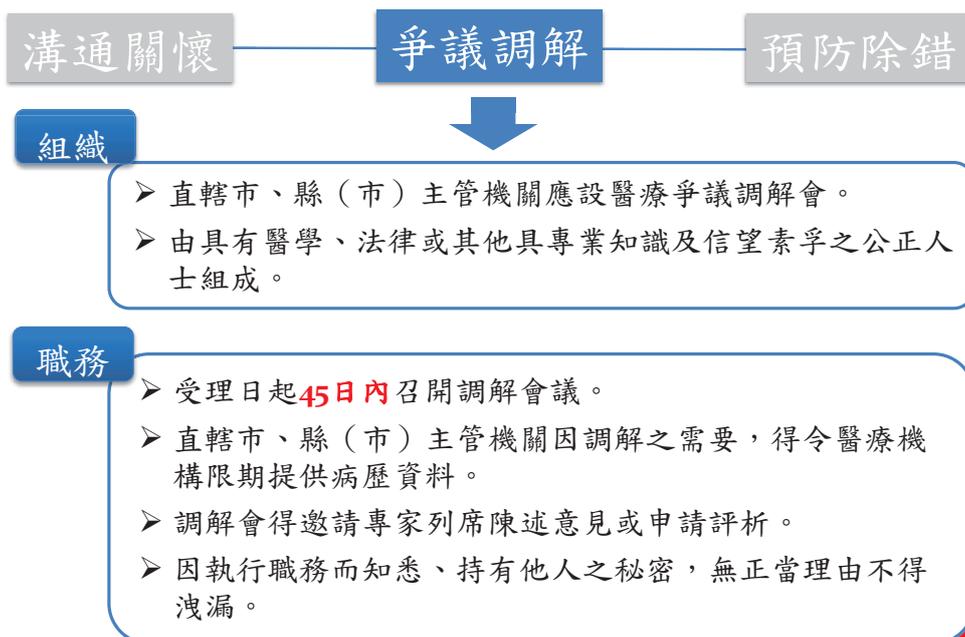


醫療事故預防及爭議處理法草案—三大重點



11

醫療事故預防及爭議處理法草案



12

醫療事故預防及爭議處理法草案

溝通關懷

爭議調解

預防除錯

效力

- ▶ 調解不成立：作成調解不成立證明書，寄送當事人。
 - 當事人於收到後六個月內起訴或告訴者，視為自申請調解時，已經起訴或告訴。
 - 院檢函付調解者，應陳報院檢並檢還卷證。
 - 法院移付調解者，續行訴訟。
- ▶ 調解成立：作成調解成立書，送法院核定。
 - 民事：就同一事件不得再行起訴；已繫屬法院者，訴訟終結。與民事確定判決有同一之效力。
 - 刑事：不得提起告訴或自訴；告訴乃論之醫療爭議於調解書記載當事人同意撤回意旨，視為撤回告訴或自訴。金錢給付之調解成立書，得為執行名義。

13

醫療爭議調解人才研習課程-2

醫療調解程序

14

醫療調解程序



15



- 了解雙方背景
- 了解陪同者身分
 - 家屬、律師、民意代表、其他
- 資料閱覽及調閱
 - 整理案件時序及相關議題、列出調解目標、可能的解決方案及成本…等等
- 座位安排
 - 給予當事人同等空間與距離
 - 調解人坐中間及近會議室門口
 - 主導程序
 - 調和兩造
 - 有機會挽留不想調解的一方

16

準備工作及
前置程序

調解會議

調解結果



- 開場說明
- 當事人各自陳述
- 整理爭點
- 評估是否需要評析
- 會議進行方式

17

準備工作及
前置程序

調解會議

調解結果



開場說明

1. 調解人自我介紹
2. 調解人的角色及聲明無利益衝突
3. 調解的目的
4. 程序進行的方式
5. 保密事項
6. 確認雙方係自願調解
7. 告知當事人以外其他人所扮演的角色
8. 確認到場人有無獲得授權達成和解
9. 調解的效力
10. 規則：輪流發言、避免情緒性語言及動作

18

影片播放-調解委員開場

➤ 場景：衛生局調處

➤ 請仔細聆聽影片中的開場說明，並進行以下的討論。

- ✓ 影片中，調解委員的開場說明是否完整？(參考p.18)
- ✓ 有沒有缺失或可以說得更好的地方？

19

【開場說明】-對話中調解員講到了哪幾項？

今天是因為王大發先生的醫療過失事件請你們過來。

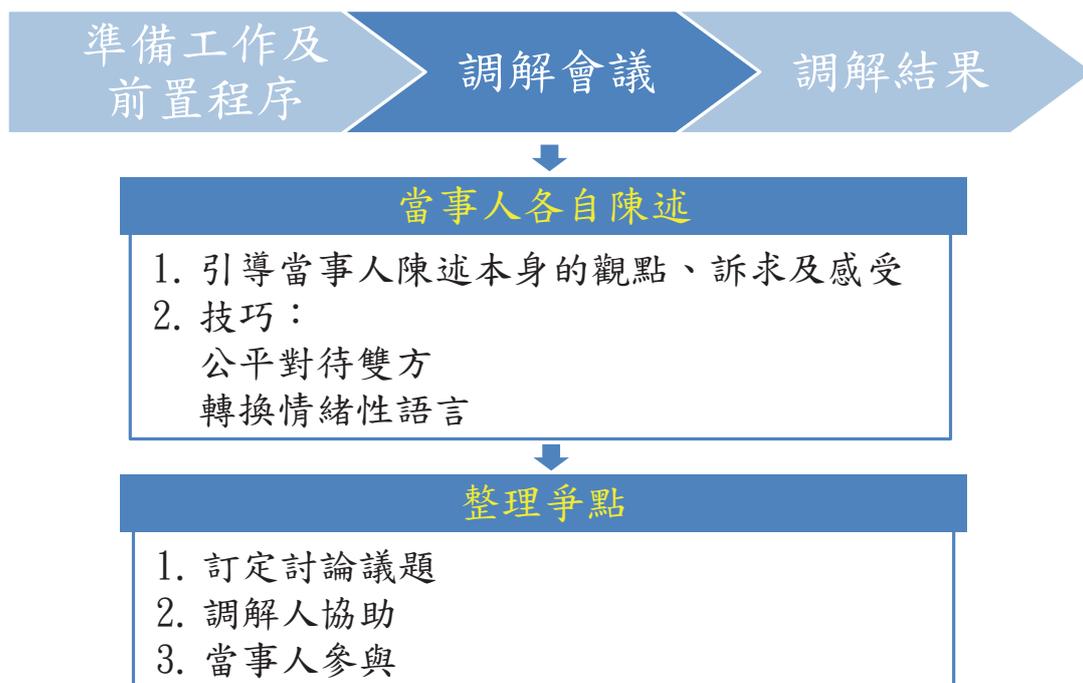
首先自我介紹，我是吳葦律師，有十多年醫療調解經驗，等下會由我來協助雙方進行調解，我事先有看過資料，我在你們的案子裡面沒有利益衝突，也會公平地幫大家調解。再來為雙方相互介紹一下，在被害人這邊是由王大發的女兒王欣女士代表調解；醫院這邊是由陳怡醫師及醫院法務葉咸出席。想先請問一下你們都是自願來調解的嗎？

以下事項事先說明，待會我們會先由被害人家屬陳述意見，結束後才會換醫院這邊；陳述的時候，請避免情緒性的語言及動作，聽的人也請不要打斷對方講話，我會給雙方公平的時間和機會來表達，並維持中立。另外，調處過程中禁止錄音或錄影，針對雙方講的內容也都應該保密。最後要強調，要不要成立調解，都由你們自行決定，沒有強迫一定要和解。

20

問題與討論-對話中，調解員漏講了哪幾項？

21



22

準備工作及
前置程序

調解會議

調解結果

評估是否需要評析

- 草案：調解會得「視需要」就醫療爭議之爭點申請評析意見
- 何謂醫療爭議之爭點：
 - 僅就醫療領域專業問題
 - 非醫療專業爭議不得申請評析例如：
服務態度、費用、情緒問題
法律上過失責任、法律上因果關係、法律上義務範圍

23

準備工作及
前置程序

調解會議

調解結果

會議進行方式

- 聯合會議
 - 通常的會議形式
 - 功能：
 - 促進對話
 - 協助發現爭點
 - 了解各爭點對當事人的重要性
 - 技巧：
 - 提出開放式問題
 - 利用筆記
- 單獨會議（需要時）
 - 時機：僵局、敵對、實力差距太大
 - 功能：
 - 確認當事人利益、需求
 - 檢驗方案可行性
 - 當事人自行提出方案
 - 注意事項：
 - 保密必要
 - 公平性

24



調解的意義在於過程而非結果

- 調解成立**
- 確認當事人了解協議內容
 - 方案須適法可行
 - 撰寫調解書

- 調解不成立**
- 調解程序仍有意義
 - 確認當事人是否了解其利益為何

調解書撰寫事項

- 一. 當事人姓名、性別、出生年月日、身分證明文件字號、住所或居所；當事人為醫事機構者，其名稱、負責人及機構所在地；當事人非病人本人者，其與病人之關係有法定代理人者，其姓名、身分證明文件字號、住居所
- 二. 有法定代理人或代理人者，其姓名、身分證明文件字號、住所或居所
- 三. 出席調解委員姓名
- 四. 調解事由
- 五. 調解成立之內容
- 六. 調解處所
- 七. 調解成立之年、月、日

調解成立內容撰寫範例

- 以金錢給付為例：
 - **和解金額**
醫病雙方同意以新台幣（以下同）○○○○元達成和解。
 - **如何交付**
醫方願於○○年○○月○○日前（以...方式）給付病方○○○○元。
 - **未履行的效果**
醫方若未依限履行，除原約定金額外，願另加給病方○○○○元違約金。
 - **終止紛爭（表明不追究）**
雙方關於本事件其餘請求均拋棄。（僅限民事請求）
病方應撤回告（自）訴。（刑事告訴乃論案件已提起告訴或自訴者）
- 金錢以外的和解條件：例如道歉、上香致意，應考慮得否強制執行。
是否寫入調解書，有爭議。

27

不適當的調解內容

- 法院可能不核定的態樣：
 - 程序欠缺：
當事人相關事項(未成年人無法定代理人)、
爭議相關事項
 - 調解內容抵觸法令
 - 調解內容違背公共秩序或善良風俗
 - 調解內容不能強制執行
- 法院未予核定之效果：
 - 草案：法院未予核定者，視為調解不成立。

28

雙調委角色運作



雙調委運作現況

- 實務運作：
 - 法院調解：
醫療案件原則上採雙調委
 - 多元雙向醫療爭議處理機制試辦計畫：
醫、法雙調
- 草案設計：調解會由具有醫學、法律或其他專業知識人士參與



雙調委運作之目的

- 為什麼需要雙調委？
 - 醫療太專業、醫病地位有落差
 - 提供雙方當事人專業意見作為參考
 - 平衡雙方當事人之利益

31

雙調委之分工

醫療調委的任務

- 提供醫病雙方醫療專業意見
- 確認病歷卷證是否完整
- 整理醫病雙方醫療上的主張與爭點
- 預擬對評析機構的提問問題
- 適時適切對醫病雙方說明評析結果的內容

法律調委的任務

- 調和醫病知識地位的落差，確保程序公平進行
- 說明調解與訴訟之法律流程與差異
- 整理法律與非法律爭點
- 協助釐清訴求內容的可能性與合理性
- 確認和解方案適法可行

32

雙調委運作之可能問題

失衡型雙調委	衝突型雙調委
<p>(1)雙調委未合作或經驗差距大，當事人只聽一方的意見</p> <p>(2)當事人擁護一個調委，忽視另一個調委</p> <p>(3)病方認為醫療調委偏頗，拒絕醫療調委的參與</p>	<p>(1)雙調委意見不同，或調解經驗和技巧不同，產生不同衝突解決方式，讓醫病雙方無所適從</p> <p>(2)醫法雙調委各自積極介入，過度介入評價</p>

33

雙調委程序上運用之建議

- 善用各自角色功能
- 培養默契

34

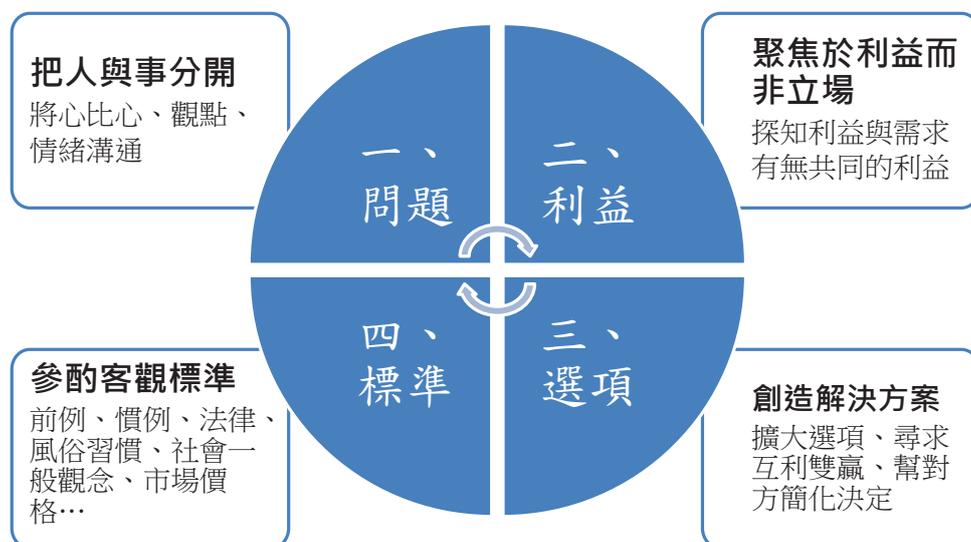
調解原則與技巧

35



財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

調解原則

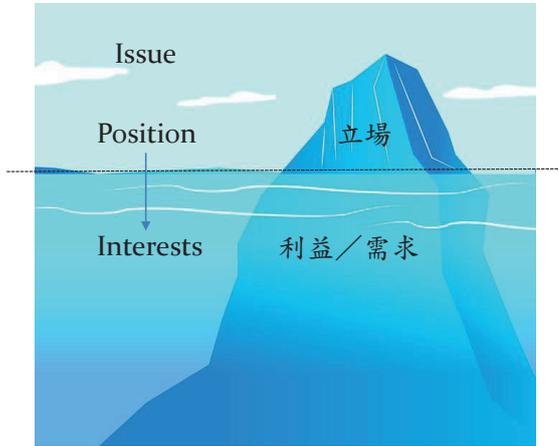


36



財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

調解原則—聚焦於利益而非立場



- 當事人的利益為何？
- 當事人的需求為何？
- 當事人的利益或需求，是否僅得透過其立場獲得滿足？

37

案例

➤ Issue



桌上放了一顆橘子，兄妹搶著要，媽媽聽聞爭吵聲，來到爭執現場，哥哥說他要那顆橘子，妹妹也說她要那顆橘子。

➤ 立場：

兄：我要那顆橘子

妹：我要那顆橘子

（媽：一人一半）

38

案例

➤利益：

母問：你們要那顆橘子做什麼？

探知利益／需求

兄：我要吃橘子肉（解渴）

當事人的利益或需求，
並非僅得透過其立場
獲得滿足。

妹：我需要橘子皮（做蛋糕）

聚焦於利益-案例練習

- A先生有腰椎椎間盤退化問題，長期以藥物緩解疼痛，本次因症狀加劇，經神經外科甲醫師建議進行手術治療，並由麻醉科乙醫師評估認為適合手術。隔日，A先生入院，欲進行麻醉時，麻醉科丙醫師聽診發現A先生右肺有喘鳴音，建議暫時不宜進行麻醉，並請A先生先返家，擇期再來門診重新安排手術。
- A先生質疑麻醉科沒有一致的評估標準，導致他向公司請好了半個月的假卻不能接受手術，且指責丙醫師單方決定不進行手術，態度不佳。
- A先生辦理出院手續後，立即至院內客服中心投訴，並至院長室外咆哮，要求甲醫院提供請假期間的薪資損失和精神補償，並揚言提出告訴。出院後向衛生局申訴。

聚焦於利益-案例練習

- A先生要求甲醫院提供請假期間的薪資損失和精神補償。
 - A先生無理取鬧嗎？
 - A先生的利益或需求為何？

41

調解技巧



傾聽



重塑



肢體語言

42

調解技巧--傾聽

- 調解人必須是一位良好的聆聽者
- 積極傾聽：專注於當事人的陳述、肢體語言和情緒
- 技巧：專注、跟進、同理心

43

調解技巧--重塑reframe

- 換句話說
 - 過濾及解除傷害性資訊（解毒）
 - 傳達正面消息（解讀）
- 困難：運用不當易被認為偏袒，失去中立地位。

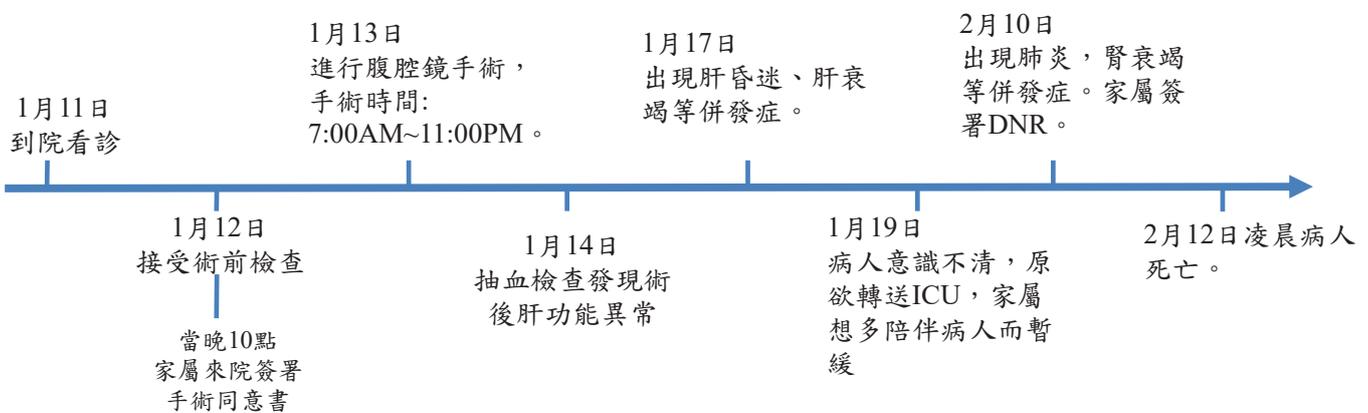
44

案例練習—事件背景

- 80歲病人王大發，有肝硬化及B、C肝病史，經電腦斷層檢查發現肝右葉有約3公分腫瘤，至甲醫院住院，並由**A主任**擔任主治醫師，預計安排手術。
- 當日晚間10點，值班醫師**B醫師**電話通知家屬，隔日可進行自費腹腔鏡手術，家屬遂到院聽取說明。
- B醫師**當面解釋腹腔鏡手術時間較短、傷口小、復原快，並說明主刀醫師為**A主任**，若術中改變計畫或有預期外狀況會向家屬解釋，家屬遂簽署同意書。
- 病人於隔日上午7時進入開刀房，手術至同日晚間11時才結束，手術過程中無醫療人員出開刀房解釋手術時間延長原因，手術結束後由**B醫師**告知家屬腫瘤大小約4公分，已切除肝右葉全部及膽囊，並稱手術成功。
- 家屬事後知道**A主任**疑似未進入手術房，手術實由團隊中較擅長腹腔鏡手術之**B醫師**執刀。
- 術後3日病人出現肝昏迷、肝衰竭，一個月後因多重器官衰竭死亡。
- 家屬向衛生局申訴，主張醫院未詳細檢查病人身體狀況，且未再告知家屬，即切除全部肝右葉，使病人身體無法負荷，且主刀醫師並非實際開刀醫師，導致病人死亡，認為醫院有隱瞞醫療疏失的嫌疑。

45

案例練習 — 醫療過程



影片播放-病方陳述

► 影片播放

47

 財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

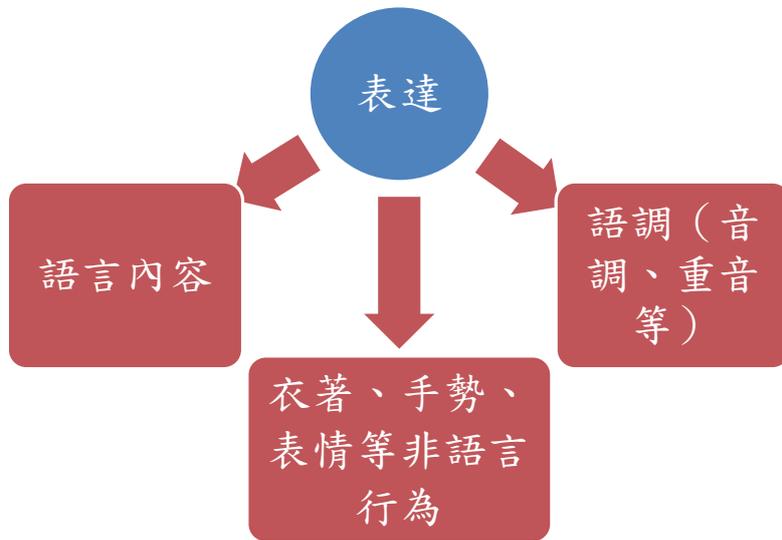
重塑對話--身為調解員，你會怎麼說？

病方：我們原本是給主任看診的，術前也告訴我們是主任主刀，後來看到手術紀錄才知道，最後開刀的人不是主任，而是另外一個我們不知道名字的醫師，醫院竟然偷偷換醫生耶，這樣做根本就是為了多賺錢所以先騙我們開刀，再拿我爸的命給小醫生練刀啊！根本草菅人命嘛！

1. 所以醫院要換醫生都沒跟你們講喔？
2. 你生氣醫院沒跟家屬講說要換醫生，是嗎？
3. 家屬是希望醫院可以解釋一下為什麼要換醫生，是嗎？
4. 你的意思是，執行手術的醫師和原先看診的醫師不同，希望醫院可以清楚說明，是嗎？

 財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

調解技巧—肢體語言



49

 財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

資料來源：中華民國仲裁協會，進階調解訓練課程〈調解人實務操作訓練〉，2017.12。

肢體語言—當事人怎麼想

雙手緊握

- 受挫或消極
- 緊張或擔憂

面對評論、事件或環境變化時，感到壓力或信心低落。



 財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

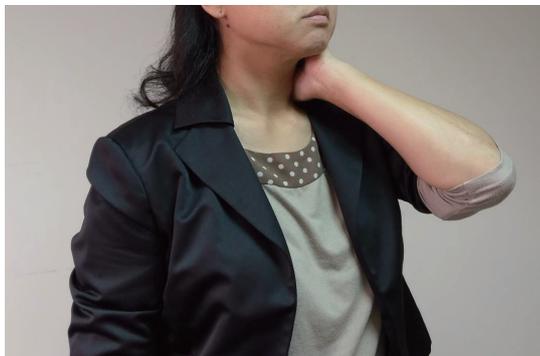
肢體語言—當事人怎麼想

搭手（塔狀手）

- 已有決策
- 深具信心



肢體語言—當事人怎麼想



摩擦後頸

- 不安或懷疑
- 控制情緒

肢體語言—當事人怎麼想



撫摸下巴

➤ 需要考慮
你的觀點

肢體語言—當事人怎麼想

雙手緊握	➔ 受挫或消極
沉著凝視、雙手平放 大腿、頭微側	➔ 充滿信心(挑戰)
若手搭起來	➔ 已有策略
手臂交叉，拇指向上	➔ 不易說服
摩擦後頸	➔ 控制情緒
撫摸下巴	➔ 需要考慮你的觀點
低頭+閉目+沉默	➔ 害怕做出決定(需要時間)

肢體語言—調解人怎麼做

➤ 目光

- 停留在對方臉部下半部，低於對方眼睛
- 盯著對方面頰→友善地暗示對方

➤ 坐姿

- 聆聽時：
稍微前傾、目光接觸、抄寫筆記
- 溝通時：
敞開坐姿、略為後靠、張開手臂
- 看起來開放友好



55

 財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

資料來源：江仲有，解決衝突與調解技巧，2013，香港大學出版社，頁111；〈馬英九總統數位照片（2010年1月）〉，《馬英九總統文物》，國史館藏，數位典藏號：080-030300-00001-061。

醫療爭議調解人才研習課程-5

爭點整理實務

56

 財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

爭點整理之目的

- 為什麼要做爭點整理
 - 協助當事人釐清真正的利益及需求
 - 為當事人聚焦問題所在
 - 縮短雙方認知差異，讓提出的意見更為具體、有效
 - 促進醫療爭議的解決
 - 作為後續進行評析或第三方專家意見之用
- 觀念釐清：調解與訴訟不同
 - 調解上爭點整理：解決紛爭、淡化對抗
 - 訴訟上爭點整理：攻防焦點、對抗性強

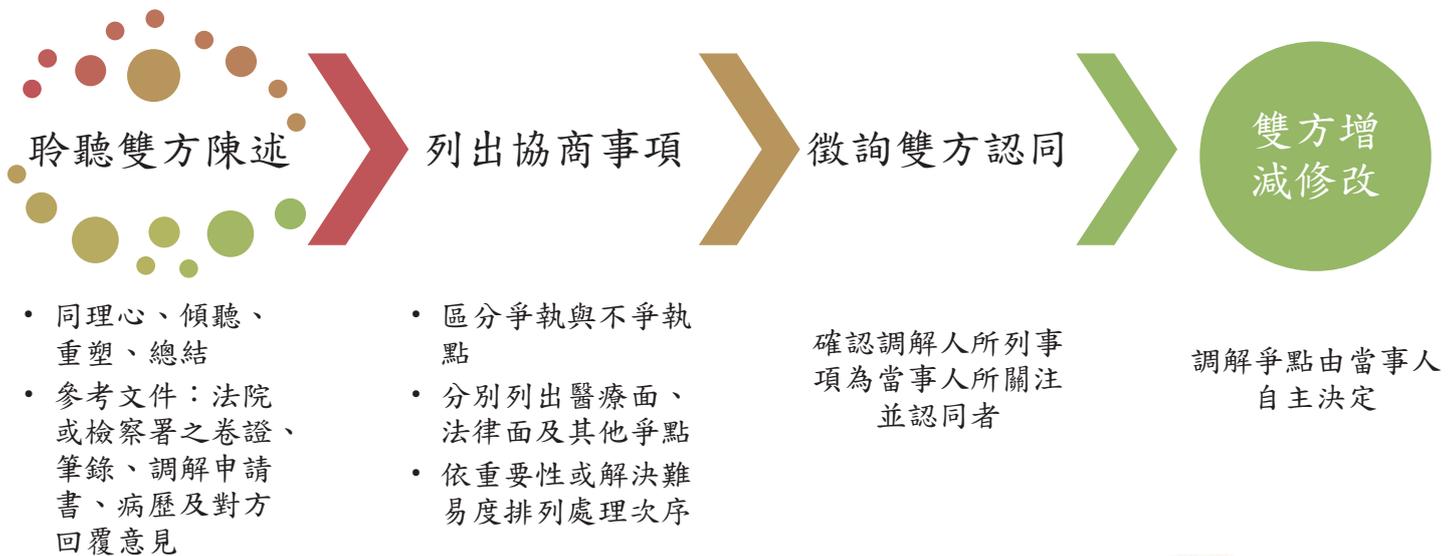
57

爭點整理是什麼

- 調解爭點：對於解決紛爭有重要關聯之雙方爭執事項
 - 醫療面之爭執
 - 例如：病史詢問是否完整？醫療處置是否妥當？是否為特定檢查？是否違反醫療常規？...
 - 法律面之爭執
 - 例如：醫事人員是否應為病人不良結果負賠償責任？補償的範圍？金額計算方式？...
 - 其他解決紛爭之訴求
 - 例如：希望道歉、希望向往生者上香、希望提出改善措施（提升醫療品質）...

58

爭點整理之步驟



59

 財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

影片撥放-醫方陳述

- 影片播放
- 看完這段影片，請試著整理雙方當事人的爭執焦點，醫療面、法律面及其他訴求各為何？

60

 財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

當事人醫學、法律及其他之訴求分別為何？

醫療面

法律面

其他訴求

61

案例練習—爭點整理（舉例）

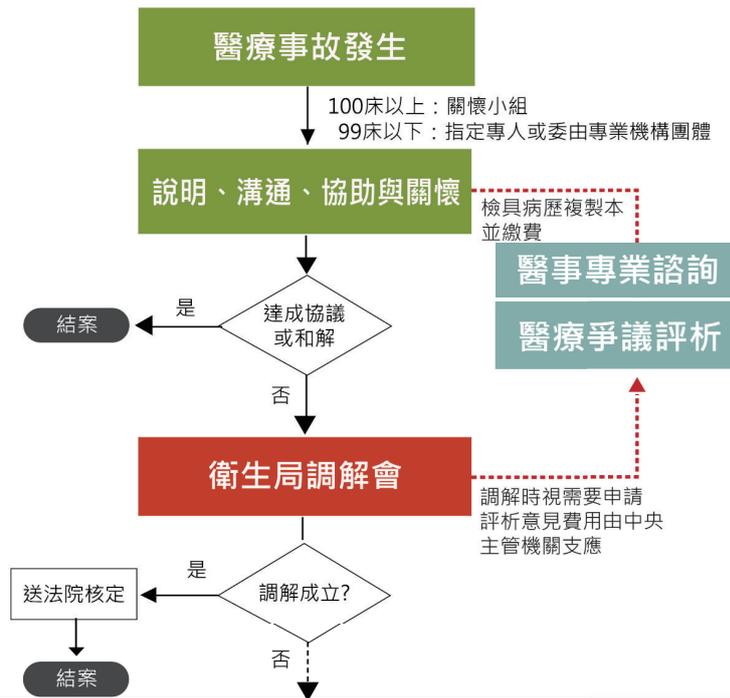
醫療面

- 關於手術方式、手術時間、切除範圍是否符合醫療常規？
- 依病人年紀及身體狀況，術前檢查和評估結果是否適合手術？
- 病人手術後一個月死亡，死亡原因與手術的關聯性？

尋求第三方專家意見？

62

醫預法—第三方專家意見



63

醫療爭議調解人才研習課程-6

評析意見之介紹與運用

64

評析(第三方專家意見)之介紹

➤ 評析機制：

• 草案：

中央主管機關應捐助成立或委託政府捐助設立財團法人，辦理醫事專業諮詢醫療爭議評析。（第四條第一項）

- 調解會收受當事人申請後，應進行「爭點整理」，另可「視需要」向第四條之捐助法人申請醫療爭議評析。（第二十三條立法說明第二點）

65

可評析事項

➤ 醫療爭議之爭點，包括：

- 需釐清之醫療事實；
- 個案醫療行為是否符合醫療常規或臨床裁量；
例如是否符合當時當地之醫療常規、醫療水準、醫療設施、工作條件及緊急迫切等客觀情況（醫療法§82）
- 其他醫療問題

66

不可評析事項

- 非醫療專業爭議無法評析，例如：
 - 行政流程問題
 - 醫事人員態度
 - 醫療費用問題
 - 需經司法調查之事項
 - 法律上過失責任、相當因果關係及損害範圍

67

可評析爭點之撰寫原則

客觀

- 從雙方資料及陳述中，客觀整理重要爭點。

具體

- 依時序簡述事實，提出具體待評析之爭點。

必要

- 斟酌評析必要性，勿照抄當事人訴求。

不重複

- 檢視評析事項是否重複，僅換句話說。

不使用法律概念

- 只評析醫療問題，不判斷法律上「有無過失」、「有無相當因果關係」。

68

快問快答

以下評析問題，適切的請打○，不適切的請打X。

1.醫師之醫療行為有無過失？
2.導致病人死亡原因為何？
3.醫師之醫療行為與病人之死傷有無相當因果關係、必然之因果關係或直接之因果關係？
4.病歷是否經偽造
5.醫師說明病情之態度是否符合倫理？是否造成病人焦慮而病情加重？
6.醫師所實施之醫療措施與醫療法有無牴觸？
7.醫師未對病人為...檢查，僅給予...藥物治療，是否有醫療上疏失？
8.醫師造成病人之傷害是否為毀敗？是否屬於重傷？
9.請就病人所提相關醫學文獻內容表示意見。
10.醫師之檢查及投藥是否符合醫療常規？

69

可評析爭點撰寫練習

- 請問王大發的案件中，以下哪一項無法評析？
1. 關於手術方式、手術時間、切除範圍是否符合醫療常規？
 2. 依病人年紀及身體狀況，術前檢查和評估結果是否適合手術？
 3. 醫院對於手術範圍、手術方式、與執刀醫師為誰，是否善盡告知義務？

70

如何運用評析意見

- 調解委員可於會前擬定調解策略
- 可於單獨會談時告知當事人
- 引導當事人修正對調解結果的期待

促進調解



- 第三方意見為依據
- 轉述方式表達
→ 以免公親變事主

維持中立



71

評析意見的限制

- 本質上的限制
 - 醫療行為的不確定性、不可預測性，且不易單純劃分因果
 - 評析意見僅能就病歷記載作事後判斷，無法調查、還原現場
- 運用上的限制
 - 評析意見不得採為相關行政處分、訴訟之證據或裁判基礎。（草案第四條）

72

謝謝聆聽



財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

參考文獻 I

1. 吳俊穎，〈醫療糾紛的現況分析〉，醫療紛爭處理資源手冊，醫策會，2018.12。
2. 陳學德，〈改善法院處理民事醫療糾紛處理制度芻議〉，醫療糾紛處理面面觀，元照，2016.11。
3. 陳怡、許嘉龍、曾昭愷，〈臺南地區偵查中(前)醫療糾紛處理方案之構思〉，月旦醫事法報告，2017.11。
4. 江仲有，解決衝突與調解技巧，香港大學出版社，2013。
5. 中華民國仲裁協會，〈溝通技巧培養及調解操作入門〉，初級調解訓練課程，2011.12。
6. 中華民國仲裁協會，〈調解人實務操作訓練〉，進階調解訓練課程，2017.12。



財團法人藥害救濟基金會
Taiwan Drug Relief Foundation

參考文獻 II

7. 甘添貴，〈鑑定所需卷證資料完整性及爭點撰寫注意事項〉，醫策會醫療糾紛鑑定流程座談會，2018.12。
8. 陳賜良，〈紛爭解決與調解〉，零極限文化，2017.9。
9. 陳賜良，〈從正義彰顯的代價探討醫療紛爭如何利用ADR解決〉，醫療爭議處理品質提升系列研討會-台東場，2018.1。
10. 吳冠漢，〈第三方專家意見評估於調處之應用〉，衛福部醫療爭議處理實務觀摩研討會-高雄場，2018.1。
11. 王志嘉，〈醫療調解調處協商之成功與失敗案例經驗分享〉，醫療爭議處理品質提升系列研討會-台東場，2018.1。
12. 王志嘉，〈第三方專家意見評估於調處之應用〉，衛福部醫療爭議處理實務觀摩研討會-台中場，2018.3。

75

參考文獻 III

13. 陳麗玲，〈第三方專家於醫療調處所扮演角色〉，衛福部醫療爭議處理實務觀摩研討會-台中場，2018.3。
14. 醫策會，醫事鑑定及調處案例彙編集，2014.12。
15. 黃鈺嫻，〈醫療糾紛、醫病溝通與關懷調解課程〉，醫療爭議處理之現況與展望研討會，2018.8。
16. 王志嘉，〈醫療爭議與調解實務案例分享〉，醫療爭議處理之現況與展望研討會，2018.8。
17. 王志嘉，〈醫糾鑑定的困境與迷思〉，醫事鑑定與法院之實質審判權，元照，2018.4。
18. 〈馬英九總統數位照片（2010年1月）〉，《馬英九總統文物》，國史館藏，數位典藏號：080-030300-00001-061。

76

感謝您參加本日會議，敬請不吝提供寶貴建議。