

# 〇〇公會／學會／協會／基金會

## 協助醫療機構辦理醫療事故及爭議關懷作業流程(參考範本)

說明：本作業流程僅供撰寫參考，貴單位可自行依自身組織、資源及人力等實際可達成之情況調整。

### 一、目的：

為協助本會會員及其執業之醫事機構（99 床以下醫院、診所及其他醫事機構），於發生醫療事故及爭議時，能向病方說明、溝通、協助及關懷，特訂定此辦法，期能建立良性溝通關懷平台，促進醫病和諧關係。

### 二、依據：

「醫療事故預防及爭議處理法」第六條與「醫療事故關懷小組組成及遵行事項」。

### 三、適用事件範圍：

- （一）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或醫療處置不能避免之結果。
- （二）病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。
- （三）其他經本會認定可啟動關懷服務之事件。

### 四、服務對象：本會會員及其服務之 99 床以下醫療(事)機構。

### 五、關懷專責小組組織

- （一）本會組成醫療事故及爭議關懷專責小組（以下簡稱本小組），由理事長或理事長選任之醫事人員擔任召集人，綜理本小組相關事務。
- （二）小組成員共 〇〇 人，包括本會 〇〇 委員會委員、法律顧問及會務人員；心理諮商人員、社工人員或其他適當人員，可請本縣（市）區域級以上醫院或相關公、學會推薦。成員名單及分工如附表 1。
- （三）設置收案窗口，受理服務對象申請關懷服務。

### 六、作業流程(附圖 1)：

- （一）醫事人員或醫療機構填寫申請書（附表 2），向本會窗口申請協助。
- （二）本會專人先行瞭解事件發生經過，呈報召集人評估（或由本小組會議討論）事件關懷處理方式。
- （三）依申請人需要，由本會指派專責小組成員提供諮詢與關懷，共同研擬後續處理方案。
- （四）視案件需要，得在醫病雙方同意下，召開說明會或協調會，由本會指派小組成員或外聘專家居中協調。

- (五) 本會執行之溝通關懷過程，需做成紀錄，並保存至少 3 年。
- (六) 若病方接受說明或協調結果，則予以結案。病人不接受時，轉介或引導病方申請衛生局調解。
- (七) 定期召開檢討會議，瞭解關懷機制之成效。

#### 六、實施與修正：

本作業規範經本會 OO 會議通過後辦理，其修改時亦同。

附表 1：〇〇公會醫療事故及爭議關懷專責小組成員

職稱	姓名	會內職務	任務	專業背景
召集人				
(請依實際組成成員人數自行增列)				

註：依據醫療事故關懷小組組成及應遵行事項第二條：醫療機構本法第六條第一項組成之醫療事故關懷小組，應指定具主管職身分之醫事人員為召集人，及成員若干人；成員應包括下列人員之一：

- (一) 醫師。
  - (二) 護理師。
  - (三) 律師、法律顧問、法務人員或其他法律專業人員。
  - (四) 社工人員。
  - (五) 心理諮商人員。
  - (六) 醫院管理、病人安全管理、護理行政或其他適當人員。
- 關懷小組之召集人為常任職，並得明定其任期。

**附表 2****OO 公會  
醫療事故或爭議關懷服務申請書**

申請人姓名		出生年月日	
服務機構名稱		執業科別	
服務機構地址			
電子郵件		連絡電話	
病人姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他
聯絡人姓名		聯絡電話	
與病人關係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 其他_____		
通訊地址			
爭議內容(請簡述事件起因、過程及現況):			
希望本會協助事項： <input type="checkbox"/> 提供事件處理方向及溝通建議 <input type="checkbox"/> 提供法律諮詢與建議 <input type="checkbox"/> 協助檢視醫療過程，提供專業意見 <input type="checkbox"/> 陪同參加調解 <input type="checkbox"/> 申請相關社福補助、醫療救濟之評估與協助 <input type="checkbox"/> 召開醫病協調會或說明會(需經病方同意) <input type="checkbox"/> 其他_____			

# 附圖 1：OO 公會關懷小組作業流程圖

