

新竹市衛生局醫療爭議調解申請須知

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)所謂「醫療事故」：是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。但是不包括因疾病本身或醫療處置不能避免之結果。
- (三)對於與新竹市醫療(事)機構發生之醫療爭議，當事人或利害關係人得向本調解會申請。
- (四)99床以上醫療機構成立有醫療事故關懷小組，應向病人、家屬或其代理人說明、溝通，並提供協助及關懷服務；99床以下的醫院及診所得由指定專業人員或專業機構、團體為之；爰此，未進入調解會前請先向機構提出調解爭議事項雙方進行溝通協調。
- (五)受理醫療爭議調解事件：
 - 1.發生於新竹市醫療機構之醫療爭議事件。
 - 2.經當事人均同意，並經接受申請縣市調解會同意者，得由該調解會調解。
 - 3.當事人、利害關係人或其代理人提起之案件。
 - 4.申請人所提供的資料齊全、符合程序或其他要件齊備。
 - 5.於醫療機構發生之醫療爭議在醫療法規定對病歷、紀錄、報告等規範之保存年限7年內(註1)。

二、醫療爭議調解申請方式：

- (一)申訴人對醫療過程產生疑義，可利用專線電話(035-5355281)諮詢、並至新竹市衛生局網站：首頁>業務資訊>醫事管理服務>醫療爭議調解作業專區>醫療爭議調解申請書，下載並填寫後向本局提出申請。
- (二)醫療爭議案件調解會申請書寫內容，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.申請人之聯繫方式：含申請人電話、地址、與病患關係及病患名字、身分證字號或病歷號等。

三、調解安排程序及方式：

(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「醫療爭議調解申請書」，向本局提出醫療爭議調解，本局收到申請書後，進行醫療爭議調解會議之日期、地點、出席委員之安排。(據醫療事故預防及爭議處理法第13條)

(二)醫療爭議之調解，應於受理申請文件、資料齊備之日起算四十五日內召開調解會議，並於三個月內完成；必要時，得延長三個月，並以一次為限。但經當事人合意者，得再延長一次。(依據醫療事故預防及爭議處理法第14條)

(三)醫療爭議調解會議由醫療爭議調解委員擔任主席，並提供專業之意見與諮詢。(依據醫療事故預防及爭議處理法第12條)

(四)調解過程規定：

1.當事人無正當理由於調解期日不到場且未委託代理人到場者，視為調解不成立。(依據醫療事故預防及爭議處理法第20條)。

2.當事人經調解會通知到場進行調解者，應親自或委託代理人到場，並得各推舉一人至三人列席協同調解。未到場處新臺幣3千元以上1萬5千元以下罰鍰(依據醫療事故預防及爭議處理法第19條、第42條罰則)。

3.除經調解委員及雙方當事人同意者外，調解委員及其他相關調解人員對於調解過程及結果，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，違者處新臺幣1萬元以上5萬元以下罰鍰，並得按次處罰)。(依據醫療事故預防及爭議處理法第18條、第41條罰則)。

4.本會議是由醫、法及社會人士調委的時間為主再召開醫療爭議調解會議。

5.調解過程中，當事人、其代理人或其他到場之人以強暴、脅迫、恐嚇、公然侮辱或其他非法之方法，滋擾調解處所與周圍之安寧或秩序者，調

解委員得請求警察機關排除或制止之。（依據醫療事故預防及爭議處理法第22條）

- 6.調解程序中，調解委員所為之勸導及當事人所為遺憾、道歉、不利於己之陳述或讓步，除醫療爭議當事人均同意外，不得於本案訴訟採為證據或裁判基礎，亦不得採為相關行政處分之基礎。（依據醫療事故預防及爭議理法第23條）
- 7.調解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，惟調解內容不成立時不附具任何調解意見。
- 8.調解成立之日起算七個工作日內，調解會將調解書及卷證送請移付或管轄之法院核定。
- 9.調解會於調解不成立時，作成調解不成立證明書，並由衛生局於調解不成立之日起算七個工作日內，將該證明書發給當事人。
- 10.醫療爭議調解事件之調解程序終結前，當事人得撤回其調解申請。前項撤回，調解會應通知他方當事人。調解申請經撤回者，不得復就同一事件申請調解。

註1：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。