

重建以人為本的醫病關係

醫改會頂著逆風向前行

財團法人醫療改革基金會專訪

台灣醫療水準發達，但大家仍會在媒體看到「醫療糾紛」的案例，無論誤診、延誤救治、溝通不良等，都造成原本緊密的醫病關係轉為破裂，最後還上法院對簿公堂、成為水火不容的仇人，但這無異增加醫事人員的心理負擔，也讓病患及家屬遭受長期的折磨與內心創傷。

「其實我們很清楚，有時候並不是醫病雙方想打官司，而是整體制度逼他們必須這麼做。」財團法人台灣醫療改革基金會董事長劉淑瓊說，根據深入調查發現遭遇醫病糾紛的病家高達九成只是想了解「真相」，但醫病間資訊的落差，迫使心急的病家不得已走向提告才能得知真相，曠日費時纏訟的結果往往淪入醫、病、法皆輸的局面。

此時，如果有公正而專業的第三方願意出面，協助病家解讀病歷，讓家屬得知醫療事故背後的真相，大多數人情緒就會趨於和緩，願意理性面對，這時再適時引導雙方進入非訟化醫糾處理機制，醫病間不必非走上撕破臉纏訟一途，也就能化解紛爭。



▼ 醫改會由一群學者共同創立，致力推動建立有品質與正義的醫療環境。(左起：陳英嫩前副執行長、王梅影執行長、高雅慧董事、張苙雲創會董事長、劉梅君前董事長、楊秀儀董事、劉淑瓊董事長)

從陳情電話分析問題 推動多項醫療改革

「以前常在電視上看到病家抬棺材去醫院前撒冥紙抗議，或是醫事人員被搞到人生變調、心灰意冷，我們便思考，是否有方法可以避免這些事發生？」劉董事長感慨說起國內醫療亂象，導致醫師、病患逐漸失去互信。2001年，張苙雲教授登高一呼，一群關注此議題的專家學者一起創立了醫改會，希望找回以人為本的醫療實踐，創造醫病和諧、醫、病、法三贏的新局。

醫改會從創立第一天就設立「醫療爭議諮詢專線」，當天馬上就有病家打來求助，十七年來已接過七千多通陳情電話，平均差不多一天兩通。經過訓練的工作人員聆聽病家陳述案情時，也從中發掘出潛藏的醫療問題，這些問題經由醫改會統整後，成為對醫療議題倡導的寶貴素材。

2006年，醫改會完成頗具參考價值的《醫療爭議處理參考手冊》，這是國內第一本教導病家遭遇醫療糾紛時，如何透過保全證據、自製病房日誌等各種方式維護自身權益的專書，此書在網路上供民眾下載 (<http://www.thrf.org.tw/medicaldisputes/380>)，除幫助了無數徬徨無助的病家外，也是學術界經常引用的重要資料。

現今民眾到醫院看病後可以拿到有完整標示的藥袋、一目瞭然的收費明細，小朋友生病有兒童專用藥等，早年都是由醫改會一點一滴倡議推動的。然而，改革是需要資源投入的，劉董事長笑說：「通常名字裡有『改革』兩字的團體，都很難募款或找到企業贊助。」幸好有慧眼獨具的單位義無反顧地支持醫改會理念，那便是聯合勸募。



▲ 醫改會董事長劉淑瓊(右一)帶領同仁們力挺醫療改革。



▲ 醫改會定位自身為第三方公正團體，堅決不接受政府或財團金援。

透過聯合勸募支持 公開揭露國內醫療體系弊病

2007年開始，聯合勸募補助醫改會針對醫療糾紛進行長期性統計及調查，獲得量化數據與質性資料後，再透過召開記者會、上談話性電視節目等方式，揭露國內醫療體系潛藏的弊病與民眾就醫的痛苦。而近年來最嚴重的問題莫過於「醫療營利化」，部份號稱「非營利」的財團法人醫院卻變成了財團的生錢工具，迫使醫師淪為「穿白袍的業務」，喪失懸壺濟世的理念。

這段話說得很重，讓醫改會三不五時被貼上「仇醫」標籤，但其實也有不少被捲入醫療糾紛的醫事人員打來諮詢，或是反映他們在「血汗醫療」下的無奈與苦情，代表現行體制已造成醫、病雙方都痛苦。醫改會在業務量高峰期，曾一年內先後召開六場記者會，每次針砭的議題都能在社會發酵，引起各界共鳴，進而改變政策。



在醫改會幫助下成功為病逝母親討回公道。
醫改會志工張素貞(右)曾為醫療糾紛受害者，

堅守第三方公正立場 僅接受聯合勸募補助

儘管醫改會促成許多變革，但每一次站出來「說真相」的背後，都遭受來自醫界當面或網路的種種壓力。一位醫改會成員回憶，某次去參與醫療相關會議時，便被幾位醫師聯合起來圍剿開罵；也遇過被寄存證信函威脅、被立委助理惡意刪砍志工老師的個人學術研究經費，或被利誘拉攏等軟硬手段。劉董事長說這時堅持力就非常重要，特別是醫改會自我定位民間公益倡議團體，謹守獨立自主原則，絕不接受政府的補助，只接受無利害關係的民間捐款。

所幸有聯合勸募一路以來的肯定與實質支持，不只是經費上的挹注，還有審查委員們的專業指導，劉董事長特別表達敬意和謝意：「因為有聯合勸募相挺，才讓我們這種倡議型團體可以存活，可以無後顧之憂地在堅實的實證基礎上言所當言。醫改會在聯合勸募支持下的每一次出手，所達成的每一次改革，受益人都是台灣全體民眾。」

從今年開始，聯合勸募支持醫改會的新方案「建立民間第三方醫療爭議關懷與初步鑑定服務實

驗計畫」，將邀請國內有理念、孚眾望且學有專精的醫師組成顧問團，為病家提供「解讀病歷、整理爭點」服務，藉由第三方醫師專業而公正的判讀，讓遭遇醫療糾紛的病家重建對醫事人員的信心，將病情疑惑減到最低，以對症下藥解決先前「濫訴、亂訴」現象。

昔日求助者成今日志工 繼續守護民眾醫療權益

在醫改會擔任志工的張素貞曾經也是醫療糾紛受害者，母親在2004年住院期間遭受不當醫療處置導致病情加重，痛苦掙扎八年後過世，但院方始終以卸責態度來處理。身心俱疲的張素貞找上醫改會求助，第一次打電話進來就哭訴半小時，在醫改會協助與一路陪伴下，終於迫使院方同意坐上談判桌，並在2015年達成庭外和解，達成為母親討公道的心願。

「溫和堅定、證據說話」是醫改會的八字箴言。回首十七年來的艱辛奮鬥，樂觀積極的劉董事長深信，有聯合勸募這個強大戰友的情義相挺，醫改會將更有能量大步向前行，繼續守護台灣民眾的醫療權益。