

台灣醫療改革基金會建言內容

【一】公開公正檢討醫療錯誤，建立有效的防錯機制

有鑒於國內發生過手術開錯部位、打錯針劑、愛滋器損誤植等重大醫療疏失，重創國人就醫信心及我國的國際醫療形象，因此防錯機制的建立，實有迫切性，但遺憾的是，目前有關獨立調查與從錯誤中學習以避免再錯的機制卻尚未建立。爰提請 總統督促相關部會立即研議，如何從立法與制度面改革此問題。

【說明】

民國百年，台灣發生近年最重大的醫療錯誤—台大/成大誤植愛滋器官事件，重創台灣醫療在國際上的形象。

醫改會多年來看盡許多醫療疏失，發現醫療錯誤的魔鬼都藏在細節裡，「醫療作業每個枝枝節節若不講究，微小錯誤也可能造成致命的後果」。這也是為什麼醫改會不斷呼籲公開「根本原因分析(RCA)報告」的原因，調查報告重點應是「除錯」大於「究責」、找出「系統 / 制度錯誤」優先於聚焦「個人疏失」、「坦承錯誤 / 揭露真相」比爭論「誰被懲處、誰下台」更重要。許多醫療爭議事件實乃肇因於系統性的問題，而非單一人員或單一醫療機構的問題。

然而，在這次事件當中，外界根本看不到「根本原因分析(RCA)報告」，雖然立法院衛環會決議要求公開報告內容，但衛生署仍片面解讀政府資訊公開法當擋箭牌拒不公開，以致於至今我們對此事件所涉及的主管部會的監督管理責任與器捐制度之缺失，仍真相未明。事件發生至今已屆滿一年，隨著風波消彌，至今沒有任何公開的錯誤改善報告，外界根本不清楚這些「鬆脫的螺絲釘」究竟拴緊了嗎？錯誤究竟改善多少？叫民眾如何相信錯誤不會再發生！？如何重拾外界對台灣醫療品質的信心呢？

【二】暢通醫糾訴訟外的處理機制

近期許多立委紛紛提出醫療糾紛刑責明確化等相關修法條文，然而我們認為阻卻刑法途徑並不能有效解決醫療糾紛問題，強化訴訟外的處理途徑以及制定預防再錯的機制才是根本解決之道。爰提請 總統督促相關部會立即研議，如何從立法與制度面改革此問題。

【說明】

醫改會從成立至今十多年以來，從不間斷的民眾服務就是醫療糾紛的電話諮詢服務，每年都接聽數以百計的醫療糾紛電話，這些經驗告訴我們－醫師害怕被告，但民眾又何嘗喜歡上法院？是缺漏百出的制度逼民眾走上醫療訴訟這條路。

醫改會曾經做過醫糾電話分析發現，醫糾家屬最想要的其實是了解真相與道歉，而非賠償。但很遺憾目前訴訟外的溝通管道無法滿足醫糾民眾的需求，民眾常見的困境如下：

一、溝通管道：

醫院院內申訴徒具形式，窗口 / 程序霧煞煞、授權不足且流於形式（不管問什麼，只提供制式回答）。衛生局調處服務有縣市竟規定只調處 1 次、醫院不出席也束手無策，甚至有縣市調解成功率掛零。另外衛生局只協調而不做調查或協助病家轉診、尋求社會資源協助以及衛生局與在地醫院關係過密等影響調處公信力的問題，也是醫糾民眾的心中痛處。

二、蒐證 / 調查方面：

醫糾民眾無法在第一時間取得關鍵的影像或完整的病歷資料，甚至有技術性攔阻情事發生需要掛號經醫師同意才可以取得，另外也時有所聞醫院對相關醫護人員下封口令，難怪民眾會懷疑病歷可能遭到竄改，醫療過程事有蹊蹺。

醫糾民眾對於拿到手上的英文記載的病歷，看不懂也不清楚一般的醫療常規，求助其他醫師/醫院，但卻得不到願意提供第二意見來幫忙釐清，也吝於接手治療；衛生機關對於病安爭議事件也甚少協助介入調查，衛署醫審會只接受法院委託鑑定。

這些障礙讓病家最後只好被迫選擇訴訟才能獲得鑑定，選擇告刑事才能靠檢察官取得屢要不到的病歷證據。

然而，醫改會也不認為該把醫師當罪犯來調查，但考慮到醫糾民眾面臨上述訴訟外的困境未解決時，在缺乏制定相關配套的前提下，貿然只通過限制醫事人員刑事責任的修法，醫改會擔憂醫糾民眾求助無門的狀況會越來越嚴重，醫病關係將會更加緊張。另外，我們也擔心僅通過限制醫事人員刑事責任的修法，可能讓醫界後續沒有動力繼續推動配套立法，失去完善醫糾處理法案的契機。

【建議】

1、建立公開公正,令人信服的檢討醫療錯誤環境，以利預防再錯機制之落實：

- (1) 對於重大病安事故/醫療疏失，比照飛安事故調查報告，由行政院成立獨立調查小組進行調查，以檢視事件的真相與各層級的管理責任。
- (2) 「根本原因分析(RCA)報告」公開上網，供各界檢視核心問題點，並具體規劃檢討改進的時程表。
- (3) 全國強制性的病安通報系統與建立醫糾資料庫，供公開檢閱使用。

2、以公權力介入，強化訴訟外的處理途徑

- (1) 制度性暢通訴訟外的溝通管道，如病歷和影像報告之保全、第一時間的取得、醫療院所不得拒絕溝通/協調等。
- (2) 強化地方政府處理醫糾鑑定與調處。
- (3) 加重醫院評鑑有關醫院內處理醫療糾紛之管理制度。