

## 突破醫糾困境 誠實是最好的政策

### 醫改會呼籲醫院打破黑箱 作「負責任的醫院」

台灣醫療改革基金會 13 日舉行「超越控訴與悲情-醫療糾紛的省思紀錄片放映暨座談會」，會中清楚呈現醫療糾紛當事人在醫院、衛生單位和法院所遭逢的重重困境。對此，醫改會期許台灣的醫院都能夠自我改造成為「負責任的醫院」，衛生署和法院能夠自我檢討成為「有能力的政府」，以突破目前醫療糾紛所造成的民眾、醫界、政府三輸之困境。

這場座談會由醫改會董事長張荳雲主持，台大社工系李開敏講師、新店耕莘醫院副院長唐鴻舜、麻醉科主治醫師范國棟共同與談。為何放映紀錄醫糾當事人故事的「病房 85033」紀錄片，並以「超越控訴與悲情-醫療糾紛的省思」為題舉辦座談會呢？

主持人張荳雲表示，長久以來，社會對醫療糾紛最直接的印象就是「丟雞蛋、灑冥紙、抬棺抗議」，加上家屬在媒體鏡頭前的痛哭哀嚎。久而久之，反而讓醫療糾紛的當事人被貼上「不理性」的污名標籤，但是當事人選擇採取激烈手段背後的事實困境，卻始終沒有被正視與處理。

張荳雲說，醫改會自民國 90 年成立以來，迄今共接到 307 件醫糾申訴，每一個個案背後，都有諸多的血淚和無奈。雖然控訴也許能讓個體的痛苦和委屈稍有抒解，但眾多案例的結果卻顯示，激情過後，當事人仍只能獨自面對一個冗長且勝算渺茫的訴訟。

究竟該如何回應醫療糾紛的現行困境呢？座談會請耕莘醫院副院長唐鴻舜、臨床麻醉科主治醫師范國棟分別就醫院管理者和臨床醫師的角度，提出他們的觀察與建議。台大社工系李開敏講師，則分享自身輔導醫師的經驗，讓大家瞭解在醫療糾紛的過程中，不止病人和家屬痛苦不已，許多醫師也都有茫然失措或掙扎自責的傷痛經驗，甚至需要心理工作者協助他們從痛苦的情緒中走出來。

張荳雲強調，如果始終陷在無奈和悲情之中，實際的困境將永無解決之日。因時間有限，所以這次活動暫且不去談衛生署和法院失職以及該改革的地方，而將討論的焦點集中在醫院身上：發生醫療爭議時，醫院應該如何表現出他是一個「負責任的醫院」？除了希望各個醫院都能夠回答這個問題，告訴病人他們是怎麼做的之外，醫改會也從民眾觀點，提出以下的主張：

**在醫療爭議事件中，醫院如何表現出他是一個「負責任的醫院」？**

- 一、平常即依醫療常規執行醫療照顧，可避免許多醫療疏失。
- 二、一旦發生醫療爭議，誠實是最好的政策。
- 三、把握第一時間的溝通。

- (1) 平時即教育醫事人員瞭解病家身心情況與需求，避免溝通上的衝突。
- (2) 設立專職處理人員，事件發生時可及時提供病家所需的協助。

(3) 完整資料（病歷）的立即提供。

(4) 告知病人可以利用哪些醫院內部管道和外部管道（衛生局、消保官、民間團體等）表達需求。

#### 四、儘速釐清並說明事實：

(1) 釐清事實：由醫院負責醫療品質、醫療疏失問題的委員會進行調查，包括面談相關醫師、臨床服務主管和其他人，以瞭解醫療過程和結果有哪些問題。

(2) 說明事實與後續處理方式：由相關主管人員邀請當事人到醫院聽取說明，院方出席人員包括相關主管、當事醫事人員、醫糾專職處理人員、社工等，假如當事人希望的話，可請地方公親、律師等同行。

#### 五、如果醫療爭議確實是院方醫療疏失所造成，則應：檢討流程、詳盡說明、誠懇道歉、及時補償。

(1) 進行疏失的檢討，知會全院人員注意並執行改善措施，必要時通報衛生主管單位與醫療社群。

(2) 針對確有疏失部分，由相關人員向受害當事人詳盡說明並正式致歉。

(3) 建立一明確標準，提供當事人及時補償。

## 醫療糾紛病人 / 家屬的困境

