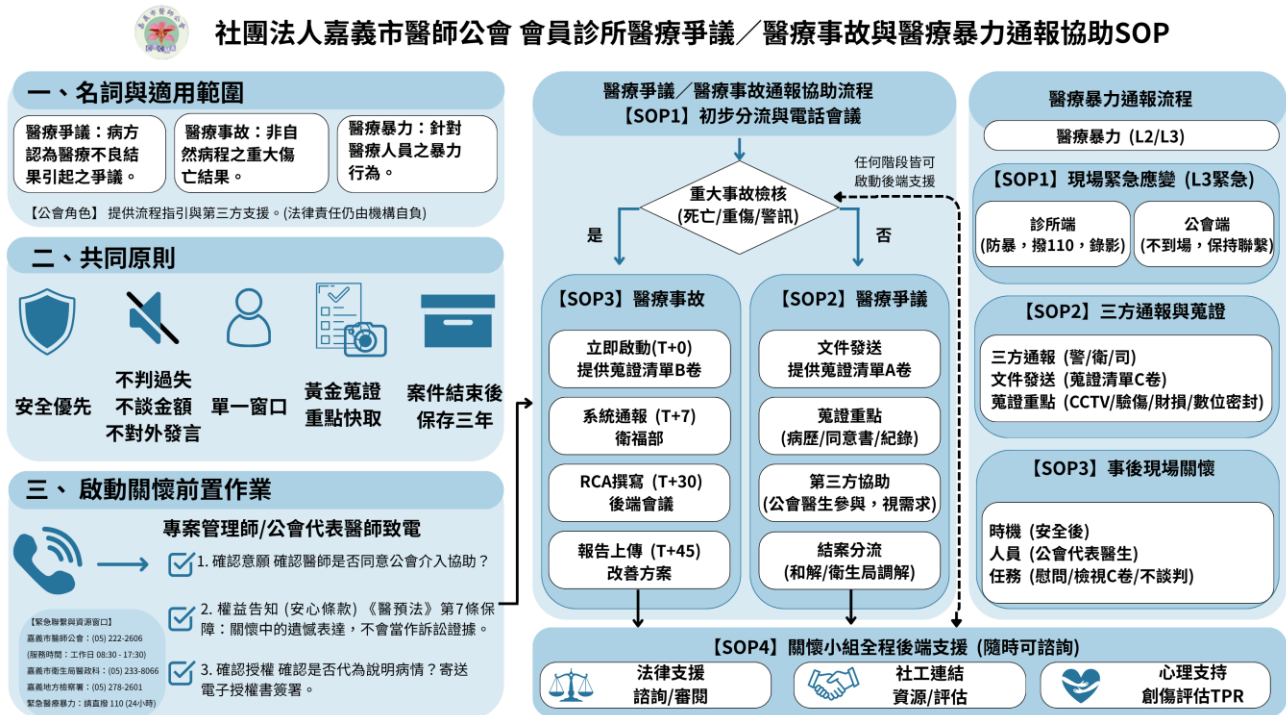


社團法人嘉義市醫師公會

會員診所醫療爭議 / 醫療事故與醫療暴力通報協助 SOP

版本：V5 | 日期：2026-04-09



「本圖為總覽，細節以附件與條列規範為準」

一、名詞與適用範圍

- 1) 醫療事故：病人接受醫療後發生重大傷害或死亡之結果 (不含疾病自然病程或醫療處置不可避免之結果) 。
- 2) 醫療爭議：病人一方認為醫療不良結果應由醫事人員或機構負責所生之爭議 (未必達到醫療事故門檻) 。
- 3) 依《醫預法》及相關子法所定之通報要件 (如：非因疾病本身致死、嚴重傷害及主管機關公告之警訊事件等)，認定標準以衛福部當期最新公告為準。

4) 適用性：本 SOP 適用於會員診所之上述案件。公會提供流程指引與第三方支援；醫療機構與個案當事人之法律責任仍由各該主體依法負擔。

5) 本 SOP 內之 T+7(7 個工作日)/T+45 為『重大醫療事故』通報與報告期限之作業提示；實際仍以衛福部最新公告/子法為準。

二、共同原則（對外一致口徑）

- **安全優先**：人身安全與現場降溫優先於文件處理。
- **謹守三不**：不判過失、不談金額、不對外發言。除非另有書面授權，專家不得代表院所承認過失或承諾和解金額，亦不得對媒體/社群發言。
- **單一窗口**：同案由公會指派單一承辦對接，避免多頭訊息。
- **蒐證先快取**：先完成快取（時間線、基本資料、溝通證據、CCTV），24 小時內補齊完整清單。
- **紀錄保存**：關懷 / 協助紀錄及相關附件清單，應自案件結束之日起保存三年，並於保存期限屆滿後依規定辦理銷毀。

三、啟動關懷前置作業

- **動作**：專案管理師/公會代表醫師致電診所負責醫師。
- **確認事項**：
 1. 確認意願：醫師是否同意公會介入協助？
 2. 告知權益（重要話術）：「依據《醫預法》第 7 條，您在關懷過程中的道歉或遺憾表達，法律保障不會被當作訴訟證據。請放心授權公會專家協助溝通。」
 3. 確認授權範圍：是否授權專家代為說明病情？（寄送授權書電子檔供簽署）。

【緊急聯繫與資源窗口】

嘉義市醫師公會： (05) 222-2606 (服務時間：工作日 08:30 - 17:30)

嘉義市衛生局醫政科：(05) 233-8066

嘉義地方檢察署： (05) 278-2601

緊急醫療暴力： 請直撥 110 (24 小時)

四、核心處理流程

【流程一】醫療爭議 / 醫療事故處理

步驟 1：初步分流

- 由公會代表醫師與診所醫師進行電話會議。
- 檢核點：是否符合「醫療事故」定義？（死亡、重傷、警訊事件）。

步驟 2：依分流執行

- 狀況 A：醫療爭議
 - 文件：發送 A 卷 (醫療爭議蒐證清單)。
 - 重點：確認病歷摘要、同意書完整性。
 - 協助：視需求由公會醫師到場協助溝通（不涉賠償談判）。
 - 結案：和解或引導至衛生局調解。
- 狀況 B：醫療事故 —— 需強制通報
 - T+0 (立即)：啟動 B 卷 蒐證 (行政/RCA 佐證：保全班表、設備保養紀錄、人員證照)。
 - T+7 (7 個工作日內)：協助完成衛福部系統通報 (時效依最新法規為準)。
 - T+30 (準備期)：後端委員會協助召開內部 RCA 會議，繪製魚骨圖。
 - T+45 (45 日內)：上傳 RCA 報告與改善方案 (註：RCA 報告受法律保護，不作為訴訟證據)。

【法規節點提醒：如屬「醫療事故」，醫療機構應於事故發生之翌日起 5 個工作日內啟動說明、溝通與關懷並完成紀錄；如屬「重大醫療事故」，並應於知悉起 7 個工作日內完成事故通報，45 日內完成根本原因分析 (RCA) 及改善方案通報 (以最新規定為準)。

道歉與讓步保護：依醫預法第 7 條，關懷過程中之遺憾、道歉、讓步等陳述，除雙方均同意外，不得作為本案訴訟證據或行政處分基礎。】

【流程二】醫療暴力通報流程

步驟 1：現場緊急應變 (L3 緊急)

- 診所端：防暴避難、保護病患、**立即撥打 110**、全程錄音錄影。
- 公會端：不到場（避免陷入危險），保持電話聯繫指導。

步驟 2：三方通報與蒐證

- 通報警政：110（索取報案三聯單）。
- 通報衛政：通報衛生局醫政科（依醫療法第 24 條規定）。
- 通報司法：通報地檢署（提告/告訴，由警方移送或後端律師協助程序銜接）。
- 文件：發送 C 卷（醫療暴力蒐證清單）。
- 蒐證重點：
 - 鎖定 CCTV 畫面（建議雙備份）。
 - 人員驗傷單、診斷證明書。
 - 數位證據保存：應採取「實體封存 + 簽章確認」方式建立完整之證據監管鏈（Chain of Custody），以確保其於司法程序中之證據能力與可信度。
 - 另建議於封緘、移交及存放等關鍵程序中，全程錄影存證，並留存影像紀錄以供後續查驗。
 - 蒐證以合法方式取得，避免侵害隱私或違反通訊相關規範

步驟 3：事後現場關懷

- 時機：確認暴力排除、警方已處理完畢後。
- 任務：公會醫師到場慰問、檢視 C 卷 完整性。

【SOP 4】委員會全程後端支援 本機制適用於上述所有流程，診所可隨時提出需求

1. **法律支援**：由顧問律師協助授權書審閱、和解書草擬、提告評估。
2. **社工連結**：針對高風險家庭/藥酒癮個案，評估連結社會局資源。
3. **心理支持**：針對受暴或壓力過大之醫護人員，進行創傷評估與心理急救。

五、聯絡資訊（由公會填入）

公會專線：_____ 值班 Line：_____

衛生局窗口：_____ 轄區派出所：_____ 地檢署值班：_____