



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

一、名詞與適用範圍

醫療爭議：病方認為醫療不良結果引起之爭議。

醫療事故：非自然病程之重大傷亡結果。

醫療暴力：針對醫療人員之暴力行為。

【公會角色】 提供流程指引與第三方支援。(法律責任仍由機構自負)

二、共同原則



安全優先



不判過失
不談金額
不對外發言



單一窗口



黃金蒐證
重點快取



案件結束後
保存三年

三、啟動關懷前置作業

專案管理師/公會代表醫師致電

- 1. 確認意願 確認醫師是否同意公會介入協助？
- 2. 權益告知 (安心條款) 《醫預法》第7條保障：關懷中的遺憾表達，不會當作訴訟證據。
- 3. 確認授權 確認是否代為說明病情？寄送電子授權書簽署。

【緊急聯繫與資源窗口】

嘉義市醫師公會：(05) 222-2606

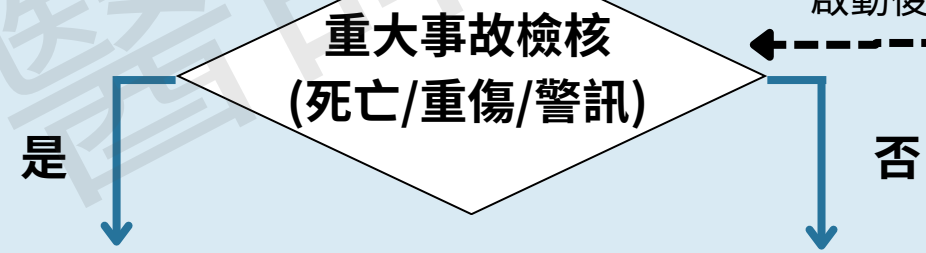
(服務時間：工作日 08:30 - 17:30)

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)

醫療爭議／醫療事故通報協助流程 【SOP1】初步分流與電話會議



【SOP3】醫療事故

立即啟動(T+0)
提供蒐證清單B卷

系統通報 (T+7)
衛福部

RCA撰寫 (T+30)
後端會議

報告上傳 (T+45)
改善方案

【SOP2】醫療爭議

文件發送
提供蒐證清單A卷

蒐證重點
(病歷/同意書/紀錄)

第三方協助
(公會醫生參與，視需求)

結案分流
(和解/衛生局調解)

【SOP4】關懷小組全程後端支援 (隨時可諮詢)



法律支援
諮詢/審閱



社工連結
資源/評估



心理支持
創傷評估TPR

醫療暴力通報流程

醫療暴力 (L2/L3)

【SOP1】現場緊急應變 (L3緊急)

診所端
(防暴，撥110，錄影)

公會端
(不到場，保持聯繫)

【SOP2】三方通報與蒐證

三方通報 (警/衛/司)
文件發送 (蒐證清單C卷)
蒐證重點 (CCTV/驗傷/財損/數位密封)

【SOP3】事後現場關懷

時機 (安全後)
人員 (公會代表醫生)
任務 (慰問/檢視C卷/不談判)