

醫療糾紛醫師有責！

1.

阿土伯老了！

自從老伴往生以後，阿土伯老的更快了！

人老了，就像機器老舊了一樣！

難免三天一大痛，五天一小痛！

子孫又不在身邊，阿土伯只好「自求多福」了。

——每天早晚散步！

——少吃油脂肉食！

——有病痛，先看中醫！

——為什麼不看西醫呢？

「全民健保」以後，阿土伯「不敢」看西醫，醫生不重視望聞問切，只顧「打電腦」，似乎已經不管病患的病痛了！

2.

志明來了！

志明趁著送信的機會來了！

阿土伯趕忙為志明倒杯水。

——他多麼企盼志明能多留一下，聊個兩句！

志明說：

——醫療糾紛要適用消保法，對病患較有保障！

——醫生們都不願意適用消保法！

——法院和消基會主張應適用消保法！

——我看！適用消保法比較好！

阿土伯聽的似懂非懂。

——什麼是消保法？

——適用消保法有什麼好處？

——醫生為什麼反對適用消保法呢？

3.

阿土伯進了「神巧」診所，好不容易等到護士小姐，叫到自己的名字，阿土伯小心翼翼的坐上醫生桌旁的椅子上，只見醫生手上拿著病歷資料，眼睛看著「電腦」。

——陳阿土？

——是的。

——來過了沒有？

——來過了。

——上次什麼時候來的？

——有二、三個月了。

——這次為什麼來？

——有點頭痛、流鼻水，可能是感冒？

醫生抬起頭，看了看阿土伯。

——可能是A型感冒。要小心！這次有一、二十萬人得了A型感冒，老人小孩特別多！

——……（阿土伯無語）

——開三天藥，藥吃完再回來看？

——醫生要不要量量血壓？看看喉頭？聽聽胸背？……

——……（醫生有些不耐煩的看著阿土伯，搖搖頭，揮揮手）

——不會錯！看樣子就是A型感冒！不會錯！

——……（阿土伯無語）

4.

從消費會受理消費者有關醫療糾紛的申訴案件觀察，消費者（病患或其家屬）不滿意或發生爭

議的原因主要如下：

（1）醫生只顧打電腦，不太照顧病人。有些病人抱怨等候半小時以上，醫生「面診」三分鐘，大多數的時間，醫生都在打電腦，置病人於不顧，不太願意聽病人陳述，也不太願意向病人解說。

（2）面診之時，醫生只顧自己看電腦寫病歷表，病歷表也是用英文字的，醫生寫的和講的，不知道是否一致？尤其一般年長病人，看著病歷表上密密麻麻的英文紀錄，病人即使對醫師的診斷有滿腹的疑問，也難以從病歷中找到答案；根據一項台北市民問卷調查，八成五的病人相當贊成處方箋及病歷表以中文書寫，由於此一變革衝擊一向由醫師強勢主導的醫療文化，市長陳水扁曾在市議員的要求下，謹慎地回答會研究考慮。

市議員陳錦祥、陳永德、陳進棋三人在市議會市長施政質詢時，提出「一九九七年台灣病人權利十大聲明」，並把病歷中文化列為其中的重要訴求。陳永德指出，醫師習慣用英文記載問診及診斷結果，但這樣的病歷書寫根本是漠視病人知的權利，以大陸為例，官方就明確規定，醫院的病歷一概要求以中文書寫，如果以醫療牽涉到許多專業知識為藉口，為什麼大陸能我們不能。

陳永德並舉民國八十一年監察院對病歷中文化的討論報告為例，根據監察院當時的結論，病

歷中文化可以確保病人口述病情不致記載失真，不會因醫師英文表述能力不佳而有錯誤，並可減少醫療糾紛的發生。

對於議員們極力促成市立醫院率先進行這項台灣醫療體系上的大改革，陳水扁表示，病歷中文化的問題牽涉層面多，不過由早期醫師以德文記錄病歷到改為以英文記錄，現在有些病歷也逐漸出現夾雜著中文字，說明這樣的政策要推行就要逐步漸進，才能真正達到落實的要求。

(3)醫療糾紛或訴訟，通常都在手術之後。尤其是病患（或是家屬）對於手術效果的「期望值」與手術後的「實際效果」「落差」愈大，進入訴訟的可能性愈高。「落差」發生的主因，係因病患以醫生在手術前的「說明」作為「期望值」與同意手術的基本資訊，一旦「發現」「落差值」太大，難免「怪罪」於醫生「說明不實」或「受騙同意」，以致心有未甘，進而懷疑醫生「口中所說」與「手中所寫」不同，憤而提起訴訟。

(4)訴訟的方式，對病患或其家屬最有利的是「刑事附帶民事賠償」，如醫師手術業務過失致人於死或重傷均為「公訴罪」。「業務傷害」則為「自訴罪」。死者家屬可要求檢察官儘速「扣押」病歷資料，作為證據，以防「偽造」或「變造」。此種對醫生不信任，把醫生當做「壞人」的心態，對醫病關係的改善並無助益。

5. 避免醫療糾紛之可能方法，建議如下：

(1)醫療人性化：醫生看診應重視病人生理及心理變化，不宜僅以「賺錢」（打電腦）為目的。

(2)病歷中文化：醫生撰寫病

歷應以中文為主，以便利醫病之書面溝通。

(3)病歷資料平行保存：病患看病之主要目的，即在增加「自己」對自己的了解而非「醫生」對自己的了解。病家取得病歷實為「自己」對自己了解的必備文件，並且可於手術前，持以向自己相信的醫生（家醫科醫生）請教，尋求「第二意見」（Second Judgment），作為決定是否同意手術的主要資訊。

(4)尊重病患「知的權利」及「選擇的權利」。病患就醫求診其目的是保健自己身心的健康。中國人難免「見面三分情」，以致醫生面對病患當有「重病難以啓齒，病歷卻嚴重記載」的情形，為避免醫療糾紛，吾人建議醫生須「具實陳述」，並請求醫院社工人員或心理諮商人員去「安慰」病人，俾充份尊重病患「知的權利」與「選擇的權利」。

(5)醫院須為醫療糾紛負責。依消費者保護法規定，所謂「消費關係」係指消費者與醫療院所（企業經營者）之法律關係，非指消費者（病患）與執行醫療業務之醫生的法律關係。猶如旅遊爭議係消費者與旅行業（非領隊或導遊）之法律爭議。航空權益爭議係旅客與航空公司（非機長個人）之法律爭議，並由業者負賠償責任（非由領隊、導遊或機長負賠償責任）。我國實務上，醫療院所多要求「出事情」的部門（如外科、內科等）以人員聚集「公積金」方式負賠償責任，此與英、美國家由業者（醫療院所）負責或投保轉嫁者不同，有待檢討。

參考法條

消費者保護法

第二條 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。

四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。

第七條 從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品或服務，無安全或衛生上之危險。

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

醫師法

第十一條 醫師非親自診察，不得施行治療、開給方劑或交付診斷書。但於無醫師執業之山地、離島、偏僻地區或有急迫情形，為應醫療需要，得由地方衛生主管機關指定之醫師，以通訊方式詢問病情，為之診察，開給方劑，並囑由公立衛生醫療機構護士、助產士執行治療。

前項但書所定之通訊診察、治療、其醫療項目、醫師之指定及通訊方式等，由中央衛生主管機關定之。

第十二條 醫師執行業務時，應製作病歷，記載病人姓名、出生年、月、日、性別、住址、職業、病名、診斷及治療情形。但在特殊情形下施行急救，無法製作病歷者，不在此限。

前項病歷，應保存十年。

醫療法

第二條 本法所稱醫療機構，係指供醫師執行醫療業務之機構。

第十一條 醫療機構設有病房收治病者為醫院；僅應門診者為診所。非以直接診治病人為目的而由醫師辦理醫療保健業務之機構為其他醫療機構。

前項診所得設置九張以下之觀察病床。

醫療機構之設置標準，由中央衛生主管機關定之。

第四十八條 醫院、診所之病歷，應指定適當之場所及人員保管，並至少保存十年。

病歷內容應清晰、詳實、完整。醫院之病歷並應製作各項索引及統計分析，以利研究及查考。

第四十九條 醫療機構及其人員因業務而知悉或持有他人之秘密，不得無故洩漏。

第五十一條 醫院、診所診治病人時，得依需要，並經病人或其配偶、親屬之同意，商洽病人原診治之醫院、診所，提供病歷摘要及各種檢查報告資料。原診治之醫院、診所不得拒絕；其所需工本費，由病人負擔。

民法

第一百八十四條（一般侵權行為）因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者，亦同。

違反保護他人之法律者，推定其有過失。

刑法

第二百四十八條（發掘墳墓罪）發掘墳墓者，處六月以上五年以下有期徒刑。

前項之未遂犯罪之。

第二百七十六條（過失致死罪）因過失致人於死者，處二以下有期徒刑、拘役或二千元以下罰金。

從事業務之人，因業務上之過失犯前項之罪者，處五年以下有期徒刑或拘役，得併科三千元以下罰金。

第二百八十七條（告訴乃論）
第二百七十七條第一項、**第二百八十一條**、**第二百八十四條**及**第二百八十五條**之罪，須告訴乃論。但公務員於執行職務時，犯**第二百七十七條**第一項之罪者，不在此限。

服務無國界

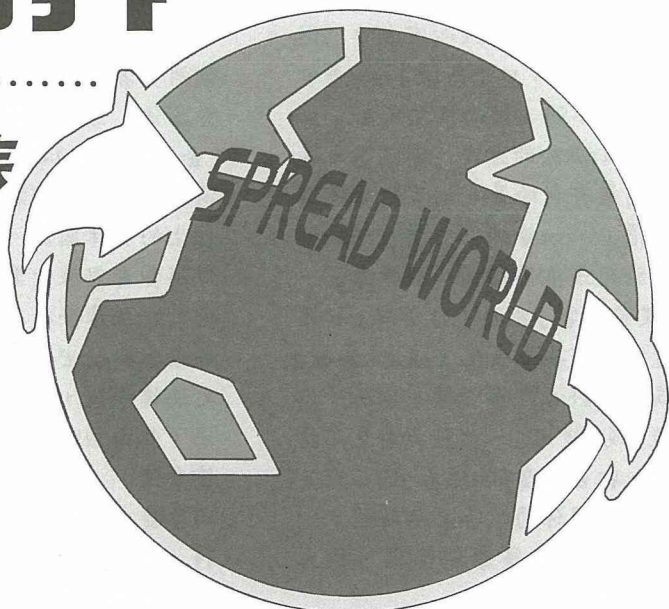
通滙網路遍全球

外滙服務一級棒



臺灣銀行

BANK OF TAIWAN



◎分支機構遍佈台、澎、金、馬以及世界各大都市◎

總行地址：台北市重慶南路一段120號 總機：(02)23493399 • 23493456