

口腔衛生行政學  
Administrative oral health

醫療事故之發生處理及預防

台北醫學口腔衛生學系  
姚振華  
[afdrc@mail.ndmctsgh.edu.tw](mailto:afdrc@mail.ndmctsgh.edu.tw)

### 學習目標

- 醫療糾紛的定義
- 醫療糾紛之處理與預防
- 高危險群醫療糾紛

### 醫療糾紛的定義

- 廣義：
  - 醫療消費者與醫療提供者因醫療事故而發生的一切爭執
- 狹義：
  - 專指因醫病間的爭執而引致民事或刑事訴訟

### 醫療糾紛的成因

- 兼具社會性、經濟性與科技性
  1. 社會發展的結果
  2. 醫學科技的極限
  3. 消費意識的提昇
  4. 人際關係的淡薄
  5. 告知義務的疏忽
  6. 醫事人員的過失

### 我國醫療消費者的五大權利

- 1986年11月「醫療法」公佈實施
  1. 安全的權利
  2. 瞭解的權利
  3. 選擇的權利
  4. 投訴的權利
  5. 求償的權利

### 醫療糾紛之處理

1. 脫離現場
  - 雙方離開現場，另闢他室對談，以求冷靜處理
2. 進行談判
  - 由社工人員、助理人員陪同以作緩衝，避免直接衝突
3. 延請調停
  - 邀請地方有力人士（民意代表）介入
4. 應對投訴
  - 妥善充分準備資料，面對第三者質詢
5. 因應訴訟
  - 需醫事法規專業律師協助

## 醫療糾紛的預防

- 告知的義務
- 父權的拋棄
- 同意的執行
- 收費的確認
- 完備的紀錄
- 保險的必要

## 牙科醫療糾紛的高危險群

- 篩選以下之病人
  - Dentist shopping屬性的病人
    - 診所患者都是固定的老鄰居，但有一些病患長常會東找這個牙醫看西找這個牙醫看，主要是因為這種患者個性比較歸毛挑剔之故，這類患者最常發生醫療糾紛
  - 貧血或抵抗力較弱或糖尿病之病患
  - 語調高及講話速度快之人
  - 老年人或大陸人

## 預防醫療糾紛（ I ）

- 病歷的完整性
  - 醫療糾紛的最好辯護證據
  - 照X光片，勿以善小而不為
  - 掌握 1 H (How)
    - 4 W (When、Why、What、Where)
  - 加註解：告知病人回診或告知病患之注意事項
  - 簽字（特別是麻煩的病人）

## 預防醫療糾紛（ II ）

- 勿作違規之事
  - 不要請助理小姐作治療的行為
  - 不要謊報健保
  - 可以積極的作治療建議
  - 可以搭配少量高價值的醫療（星期六）
  - 聘請醫師

## 預防醫療糾紛（ III ）

- 算算您的成功機率
  - X光片照不到殘根
  - 相信X光片逕自拔大白齒
  - 第一次拔大白齒時跑了進去
  - 第一次失敗，第二次您的勝算多少
  - 第二次接觸到太白齒，大白齒跑更進去
  - 結果就是根尖掉到鼻竇去
  - 手術取出後無恙或取出後導致鼻竇炎
  - **建議第一次失敗後就考慮轉診以免發生醫糾**

## 有關高危險病患之醫療糾紛

- Broken instrument ↔ Dentist shopping
- 矯正植牙不滿 ↔ Dentist shopping
- 齒源性發炎 ↔ 免疫力弱或糖尿病之病患
- 齒源性發炎 ↔ 兒童
- 矯正 / 假牙 / 植牙治療不滿 ↔ 音調高或講話快之女性
- 中風或死亡 ↔ 老年人
- 麻醉或療程有瑕疵 ↔ 大陸人

## 牙科醫療糾紛之處理

- 理站的住：
  - 善良的解釋 > second opinion > 法院
- 理站不住：和解
- 黑道：以警制黑 > 以金制黑
- 白道：以白制白

## Summary

- 理站的住：
  - 善良的解釋 > second opinion > 法院
- 理站不住：和解
- 黑道：以警制黑 > 以金制黑
- 白道：以白制白

## 參考資料

- 新光產物保險-新光牙科醫師業務責任險
- 邱清華。醫療糾紛。公共衛生學，初版，台北市：偉華書局，1999。
- 陳榮基。醫療法規與醫療糾紛於“醫學倫理與導論”（戴正德，李明濱）。教育部發行，2000。
- 吳正吉。醫療糾紛秘辛。合記出版社，1978。