

醫病溝通關懷服務

親愛的病人/家屬您好，

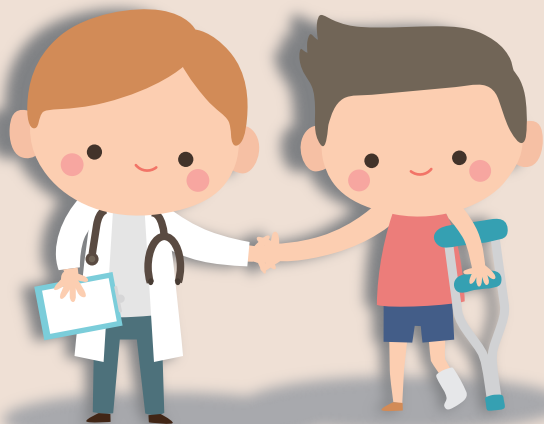
對於您或您的家人之醫療結果，我們表達誠摯的關心。如果您想進一步了解醫療的過程、後續照護治療計畫或需要申請政府各項救濟補助，請與我們聯繫，我們將盡力提供您相關資訊與協助。

您可以透過以下方式與我們聯繫：

 **聯絡電話** _____

(建議來電時段： _____)

 **電子信箱** _____



(機構名稱)

敬上

以下是您可以利用的各項資源



藥害救濟

(02)2358-4097



心理支持

張老師專線

1980



生產事故 救濟

(02)2100-2092



關懷資源

含醫事專業諮詢

(02)2351-0740



預防接種 受害救濟

1922



多元溝通 協助

(語言文化或聽覺、語言功能等障礙致溝通困難)

(02)2351-0740



福利諮詢

1957



醫療調處

請洽各縣市衛生局

※如您有申請病歷之需要可向本院提出。

計畫輔導



財團法人藥害救濟基金會



(02)2351-0740

經費來源源自菸品健康福利捐 廣告

衛生福利部醫療爭議處理品質提升計畫

「醫療溝通關懷服務」單張使用說明

一、單張緣起

為配合衛生福利部推動《醫療事故預防及爭議處理法》之立法，期建立醫療機構於醫療事故(非因疾病本身或醫療處置之必然結果)發生後，儘速向病人、家屬或其代理人說明、溝通，並提供協助及關懷服務之機制，草案中提及可提供病家之資訊包括下列：

- (一) 病人、家屬或其代理人因語言、文化因素或有聽覺、語言功能或其他障礙致溝通困難時，應由受有相關訓練之人員協助說明、溝通及關懷。
- (二) 病歷資料、調解之申請程序及相關資訊。
- (三) 醫事專業諮詢^{*}之申請程序及相關資訊。
- (四) 符合藥害救濟、生產事故救濟或預防接種受害救濟之申請程序及相關資訊。
- (五) 病歷複製本提供之相關資訊。

為使各醫療機構能即時與病家建立聯繫窗口並提供相關資訊，特擬定此單張協助醫療機構依衛福部政策啟動醫療事故關懷，使醫病雙方了解有哪些可協助之資源，俾利當事人充分利用，以促進醫病和諧。

註：醫事專業諮詢為衛福部於《醫療事故預防及爭議處理法》草案中，規劃由醫事專業之財團法人、機構或團體提供調解委員醫事專業之意見。

二、使用方式

若貴機構之病人發生醫療事故，可利用本單張向病家表示關懷提供後續協助，並就提供之協助留下紀錄。

- (一) 使用時機：當病人發生醫療不良結果均可提供，單張背面有各項可利用資源可向病家介紹，建議留下連絡電話或電子信箱予病家(包括建議可去電之時段)，讓雙方能適時保持聯繫，以維持信任關係。
- (二) 第三方關懷：若貴機構需尋求第三方專業機構或團體協助，建議可向醫療爭議關懷諮詢專線確認各縣市之關懷資源及形式，若病家需要更進一步的關懷協助，可於徵詢病家的同意後，由第三方單位主動聯繫病方。
- (三) 本卡分為正反面，卡片背面資源資訊視病家需要項目提供之。亦可僅列印正面之慰問聯繫卡使用。
- (四) 如有任何疑問，請洽醫療爭議關懷諮詢專線：02-2351-0740

三、資源清單說明

項目	諮詢單位	參考網頁	簡要介紹
藥害救濟	財團法人藥害救濟基金會	https://www.tdrf.org.tw/	依醫藥專業人員指示或藥物標示，使用衛生福利部核發藥物許可證，依法製造、輸入或販賣的藥物(未含中藥、醫療器材)，且因藥物不良反應導致死亡、障礙或嚴重疾病(住院)之受害者。自知悉有藥害起三年內提出申請。
生產事故救濟	財團法人台灣婦女健康暨泌尿基金會	https://www.safebirthtw.org.tw/	中華民國國民及其外籍配偶，在中華民國境內生產，發生產婦、胎兒及新生兒因生產所致之重大傷害或死亡，其結果與生產有因果關係或無法排除有因果關係者。自知有生產事故時起二年或自生產事故發生日起十年內提出申請。
預防接種救濟	各縣市衛生局或疾病管制署	https://www.cdc.gov.tw/Category/List/W2EoTuScoXvFk8a2KpFXeA	接種政府提供的公費疫苗，或其他非公費但經衛生福利部核准上市的疫苗，均在受害救濟保障範圍內。知悉有受害之日二年內或自受害發生日起五年內可提出申請。
關懷資源	財團法人藥害救濟基金會	醫療爭議關懷資源專區	衛生福利部除輔導各縣市專業團體辦理基層醫療關懷、提供醫療事故當事人申請醫事專業諮詢，另外亦規劃醫療爭議關懷資源專區，彙整各項醫療事故關懷資源供醫療機構、醫事人員及民眾查詢，亦可利用諮詢專線尋求協助。
福利諮詢	衛生福利部	https://1957.mohw.gov.tw/	針對想了解相關社會福利訊息或有各項社會福利需求之民眾，提供急難救助、社會救助、老人福利、身心障礙福利、兒少福利、特殊境遇家庭、國民年金保險等各項社會福利諮詢與通報轉介服務。
心理支持	張老師專線	http://www.1980.org.tw/	運用輔導技巧，陪伴當事人面對與因應各項生活、心理適應困擾。可利用之方式包括面談、電話或網路諮商。
	董氏基金會心理衛生中心	https://www.jtf.org.tw/psyche/help/intro.asp	彙整全國可利用之心理衛生求助資源可供查詢。
醫療調處	各縣市衛生局	https://dep.mohw.gov.tw/doma/cp-2712-42946-106.html	當醫療爭議發生時，若需要公正第三方介入時，可至醫療院所所在地衛生局尋求協助。衛生局協助提供醫病溝通管道，由醫療專業人員與法律專業人員共同合作，針對醫療爭議案件進行協調處理，並適時加入專家評析意見，以提供民眾公正意見，促成爭議雙方和解減訟止紛，並不作有無過失之認定。
多元溝通協助	財團法人藥害救濟基金會	醫療爭議關懷資源專區	1. 病人、家屬或其代理人因語言、文化因素或有聽覺、語言功能或其他障礙致溝通困難，須尋求專業之人才協助時，可利用相關資源。 2. 財團法人藥害救濟基金會之醫療爭議關懷資源專區，彙整各項醫療事故關懷資源供醫療機構、醫事人員及民眾查詢，另外亦提供專線供諮詢。 3. 衛生福利部提供相關資源清單供下載利用。
	衛生福利部	https://mcia.mohw.gov.tw/openinfo/B100/B101-2.aspx?MOD=DOWNLOAD&FB_SEQ=62	