

## 附件二：更多得獎事蹟舉例

### 即時關懷 預防申訴演變為爭議

奇美醫院公共事務室組長蔡麗淑處理抱怨申訴及醫療爭議長達 20 年，她以幾乎 24 小時 on call 的方式，平均 1 天內即與投訴的病家聯繫，以關懷、中立與同理的態度，傾聽需求與處理情緒，同時通知團隊內部調查檢視，釐清爭議點後迅速回饋病家，9 成投訴案件經過協調溝通即可結案。

臺安醫院社工師蘇秋雲引進 TCM（團隊、關懷、協調）知能，協助醫院建置相關流程機制，開展「以關懷為中心」的醫療爭議處理模式。她長期擔任客服中心組長，建立「客訴即關懷、爭議即通報」原則，9 成以上醫療抱怨可透過即時關懷結案，有效降低爭議發生。

### 應用醫法雙專業 全方位投入調解

周賢章醫師兼具醫療、法律專業，熱心投入公共事務，將所學應用於台北市醫師公會會員服務及醫療爭議處理。他長期擔任士林地方法院、台灣高等法院民事調解委員，及台北市衛生局醫療爭議調解委員，近 3 年參與調解件數 21 件，成立率近 5 成。在醫療爭議調解領域，無論是推動立法、培育人才、促進醫法交流或是調解實務，均有顯著績效，堪稱全方位投入。

### 克服地理限制 東區關懷群組資源共享

克服花東狹長地理限制，花蓮慈濟醫院自 112 年建立「東區醫療事故關懷群組支持系統」，運用資源共享方式，輔導 4 家地區醫院及 9 家基層診所妥善處理醫療爭議，並完成因應《醫預法》之準備。此外，該院建置「潛在醫療爭議電子通報系統」運作成熟，透過手機簡訊通知關懷小組即時處理，最終 8 成以上潛在爭議未形成醫療糾紛。

### 衛生局與醫師公會合作調解 多一次醫病溝通機會

多家獲獎的衛生局，均與轄內的醫師公會(西醫、中醫、牙醫)建立合作機制，在衛生局調解前，經申請人同意，可協助轉介至公會安排專科醫師調解，讓民眾有多元調解選擇，且透過多一次醫病溝通的機會，提升調解成立率。