

醫療爭議調解高手

張甫軒醫師 10 年 300 件的助人堅持理念

人生一切皆緣，本著善心助人為樂！— 張甫軒



文字撰寫 | 賴品瑀

受訪對象 | 生基婦產專科暨生殖醫學試管嬰兒總院長 張甫軒

張甫軒擔任婦產科醫師 30 年，除了迎接上萬新生命，也是試管嬰兒權威，為不孕症夫妻圓夢，此外更讓張甫軒感到自豪，是 10 年來協助了 300 多件醫療爭議的協調，讓醫病雙方在上法院對簿公堂之前，感受彼此的誠意與尊重而接受和解。

婦產科一直是醫療爭議很高的科別，從任職林口長庚醫院再到擁有開業擁有自己的專科診所，30年來張甫軒本人也曾面臨過幾次醫療爭議，家屬抬棺、兄弟坐滿候診室示威狀況也曾發生，但他秉持「該賠償的一定賠，不是我的疏失我也要公道」的態度，即便遇到必須上法院，張甫軒以清晰的說明及真誠、專業溝通能力取得「不起訴」，因此10年前新北市醫師公會尋求調解委員時，張甫軒爽快答應擔任醫療爭議委員會主委工作，只求將自己的溝通經驗分享，以幫助醫療同業與病人。

珍惜病後新生 分享溝通技巧 帶雙方用誠意化解爭議

一回首，擔任新北市醫師公會醫療爭議委員會主委已經10年，問張甫軒是什麼動力讓他持續付出、協助調處超過300件爭議？他說，這要從七、八年前一場小中風說起，所幸發現得快也處置得宜，張甫軒順利康復。「老天留我這一條命，一定是要我多幫助別人！」張甫軒抱著這樣的感激與珍惜，除了繼續在行醫路上努力幫助不孕夫妻得子女，也積極減重、做瑜珈養生，更將大量私人時間貢獻於化解醫療爭議的服務上。

趁著中午休息、晚上下診後，張甫軒把握時間趕往當初憾事發生的醫療現場，協助醫病雙方開誠佈公說出想法。「耐心解說，通常能取得病家諒解。」張甫軒認為，選在醫療院所開始談，最能向家屬傳達醫療人員的負責誠意。他以自身在婦產科的遭遇為例，例如產後發生羊水



從中風順利康復後，張甫軒醫師積極養生，願以更強壯的身心幫助更多人。

栓塞、或是在超音波無法檢測到的新生兒缺陷、或是全力搶救後胎兒出生時卻已無心跳等，仍有許多因素並非是醫師疏失也可能會發生的憾事，這些生產的風險，在醫師誠懇說明狀況後，家屬多能明白與理解。

張甫軒表示，醫師若真有疏失就要盡力協調出雙方能滿意的賠償，若無，則是道義上給予慰問外，並不需要過度承擔，才是公平。他身為無利害關係的第三方，力求以公平公正公開的態度協助雙方誠實說出想法與訴求，才能開始互相理解並走向和解。

張甫軒表示，除婦產科，外科、整型外科是醫療爭議較大的科別，在協助過的爭議案，曾有一件白內障手術後視力減損的醫療爭議，由於病人原是高度依賴用眼的畫作鑑定專家，因此很難接受視力減弱，一度開出2000萬元的賠償金額，在他解釋手術本就有風險存在後，經3個

月來來往往的溝通調解後，最終以和解完美收場。另有一案，是先後兩人進行直腸鏡檢查時大腸受到損傷，他仔細看過資料，發現是在同一診所而且是同一醫師執行，顯然是該醫師的失誤，相對很明顯醫師該負的責任。張甫軒強調，並不會因為同為醫生身分而有偏袒，他也是相當為病人著想，一切以公平、公正為原則。

生產事故救濟、醫療法修正 法制陸續完善讓賠償走向合理

「其實醫療爭議還是一直有在發生，但現在鬧大成新聞頭條的已經較少了。」張甫軒回顧過去，每有醫療糾紛往往鬧上媒體，在聳動的報導下，醫師卻往往沒有機會完整說明，甚至有黑道盯上這門「商機」，主動聯繫家屬協助在醫療現場鬧事施壓來爭取高額賠償以收取抽成。張甫軒認為，除了調解委員的努力協調有成外，2016年上路的《生產事故救濟條例》也從法制上給予醫病雙方更多保障。



30年婦產科資歷迎接了上萬嬰兒誕生，張甫軒也見證法制逐步完善，讓醫病都更獲保障。

《生產事故救濟條例》由國家給予在生產過程中發生重大傷害或死亡的產婦、胎兒及新生兒救濟。除了透過不責難精神，建立及早關懷、事件通報、原因分析及醫療改善制度等措施來面對事故外，明訂出死亡事件產婦最高400萬元、胎兒或新生兒最高30萬元，重大傷害給付極重度障礙最高300萬元、重度障礙最高200萬元、中度障礙最高150萬元等給付，也穩定了對病人家屬賠償金額的期待，不再出現不合理的高額賠償請求，甚至自行設法向醫療院所施壓來爭取。

張甫軒解釋說，若發生死亡案件，必定會有司法介入，透過解剖釐清死因，此外，則是看雙方是否能達成協議，若破局則就進入司法程序，由法院來裁決。據他的經驗，雙方對賠償金額的期望落差不大者，快則一兩週，慢則兩三個月可能達成共識，但若疏失情節與損傷狀況嚴重者，尤其是已經尋求律師協助的家屬，大多態度較為堅定，此時，他會明快建議雙方直接上法院，由法院進行鑑定，釐清責任歸屬與做出裁決。

張甫軒指出，《醫療法》在2017年修正第82條，將醫療糾紛中醫事人員應負責任門檻提高，除非有致病人死傷者的重大過失、或故意違反醫療上必要應注意義務且顯然逾越合理臨床專業裁量所致醫療事故者，才需負刑事責任，其餘狀況則單純以民事責任來處理。張甫軒指出，這樣的修法才能減少過去「以刑逼民」訴訟歪風，也有效減少了醫病對簿公堂的漫長訴訟，因此他也積極參與修法，終於在2017年

中華民國醫師公會全國聯合會邱泰源理事長奔走下完成。

回顧修法完成當時，衛福部醫事司解說，醫療行為本身具有其急迫性、風險性與不確定性，其結果受當時病人本身條件、疾病複雜度、醫療資源、醫療專業裁量等諸多因素所影響，實與其他專業不同，以刑事爭訟處理醫療事故爭議，不僅無助於民眾獲得損害之填補，反而導致醫師採取防禦性醫療措施，甚至醫學生不願投入高風險科別，急重症科別人力流失，影響醫療體系之發展。醫事司當時亦強調為改善醫病關係，共創和諧醫療環境，將以多元非訴訟調處機制、制定《醫療事故預防及爭議處理法》作為配套。

面臨恐嚇也打不退 調處紛爭是志業 盼醫病互動更和諧

「若在有生之年，能讓更多醫療爭議事件中的雙方都感到公平，不用上法院訴訟，那我就無



張甫軒已是國際知名試管嬰兒權威，仍把握時間持續協助調解醫療爭議。



2020年，張甫軒與家人合影，紀念獲得新北市第九屆醫療公益獎。

所求了。」也曾在調解產婦死亡過程中遭家屬恐嚇，甚至因為對方找黑道兄弟助陣，協商前先跟派出所備案的緊張場面，但張甫軒表示，他從不接受哪一方的餽贈，也沒領過公會的車馬費，堅持無償提供協助，給醫病雙方公平溝通的機會，是因為他已將調處醫療爭議視為一生志業，是作功德。

不僅為自己經手的爭議案用盡心思，只願雙方儘早取得可以接受的協商結果，更透過公會將經驗分享給醫師們參考，建議同業不但要持續精進醫術，更要在手術前做好事前協調。張甫軒相信，在醫療相關法制更完善、非訴訟調處機制更落實的狀況下，一定能提升醫病雙方良好互動及信任關係。MOHW



特別誌謝

生基婦產專科暨生殖醫學試管嬰兒總院長 張甫軒