

白色巨塔下的醫病關係

臺灣臺中地方檢察署
陳怡成修復促進者

35歲的小玲於103年7月間到王醫師任職的婦產科診所待產並進行剖腹生產手術，術後並留院觀察及換藥，小玲於手術後至住院期間，多次向王醫師反應有傷口不適、盜汗及發燒情形，但醫師均未對小玲進行檢測，致小玲傷口惡化呈現大量流膿情形，後經轉院進行2次清創手術始行痊癒，小玲認為是王醫師與診所未採取相關醫療措施，因而控告其業務過失傷害。

本案於轉介修復前，亦曾轉介調解，但小玲認為調解過程中，王醫師委任出席之診所主任態度輕浮、不顧被害人心裡之感受，並認遭到嘲笑屈辱，其後於本案偵查中，雖由小玲委任之律師充當調解人，處理雙方和解事宜，惟因律師事務繁忙，當事人間無協調溝通時間，告訴人小玲認為未感受到被告王醫師的誠意，因此，本案於事發二年後，轉介修復，小玲希望能與被告當面對話，使其瞭解告訴人在產後身心所受之創傷及恐懼。

於修復會前會談時小玲認為，剖腹產後二周內，陸續發生肚子熱痛、發燒、白血球飆高感染指數上升，後轉其他醫院急診，診斷為剖腹產後傷口感染，住院進行傷口清創手術，並進行傷口清創縫合手術，二周後出院，故認為診所治療有疏失。另外小玲也述及自己本身是護理相關工作者，前二胎都由王醫師接生，全家非常信任王醫師，但發生此事認為是診所照顧不周，出院後有憂鬱症，本件訴求就是希望王醫師能認錯，並賠償60萬元。

而王醫師則認為，術後感染無法避免，醫師與診所都有積極照顧，適當觀察，感染無法控制時，也轉送醫學中心接手處理，清創後復原良好，希望送專業鑑定，有公平的審判，覺得對方是在詭詐。

而小玲在診所生過兩胎，一切順利，這次是第三胎，因產婦體重較重，屬於傷口感染的高危險群，剖腹產術後傷口癒合不良，屬於併發症。觀察兩三天，因為有發燒，可能是感染問題，因此建議轉大醫院。但因對方求償方式比較誇張，感覺到非善意的求償。

本件於會前會談後四個月，雙方進行面對面修復對話程序。小玲於促進對話時表示，王醫師一直是她很尊敬的醫師，很溫暖的醫師，老大到老三都在王醫師那邊生產(小玲此時流淚)。她很怕痛，在轉送至醫學中心清創的時候心裡很不舒服，無法回復平靜，要吃憂鬱症的藥物。這個案件會走到這樣，可能是溝通不良的關係。今天看到醫師，心裡安心很多，其實她很想坐下來好好談談。

而王醫師則表示，先前在診所住院的產婦並沒有因為傷口感染而後送病患到大醫院過。當時他每天都在想要不要打開傷口。事情發生之後，也一直在想自己做錯什麼了？難道只要有傷口癒合不良，就要立刻後送嗎？而日後再碰到一樣的情況，到底應該怎麼做，這部分他一直很糾結；當時因為早已排定出國行程，所以，當時有請診所另外一位醫師前去關心。之後得知小玲已順利出院，也就放心了。

本案件於促進對話時，促進者希望雙方能在相互尊重的情況下做決定。而小玲和先生於對話中也感受到王醫師的誠意，並接受王醫師提出的12萬元祝福禮金和解條件。最後雙方站起來主動擁抱對方，該場景令人十分感動，本案也順利完成關係的修復。雙方當事人達成和解協議，告訴人撤回告訴。

撰稿人小語

醫療糾紛發生時，醫病關係往往處於對立緊繃的狀況，鮮少有人會站在對方的立場思考。本案件在促進者的協助之下，聽到了病方在醫療糾紛中的感受，也聽到了醫方在面對醫療糾紛時之心情。其實醫療糾紛一發生，對雙方均帶來極大的壓力，病人對醫師無法諒解，醫師也深受訴訟之擾，醫療方向轉為保守，終究受損害的還是病患的權益。

本案件的修復，促進者先從個別會談打開雙方的心防，然後在促進者的主持協調下，讓整個會談氣氛在和諧中進行，讓彼此能互相傾聽，互相尊重、體諒，並以祝福禮金的補償方式達成協議。不但順利解決雙方的紛爭，對於醫病關係之修復，更有其價值。尤其是促進者在會談過程當中，於被害人情緒激動或落淚時，伸手緊緊握住被害人的手，讓她感覺被尊重、被關心、被支持，進而順利讓雙方能在自在的氛圍下達成協議，讓修復式司法發揮最大的功效。

「從歧見中尋找和諧的支點，在關係對立中看見相互尊重的能量」，是修復本案件最大的感受，人與人之間的關係，猶如沖打到沙灘上的浪花一樣，有些人認為浪花沁涼身心，而某些人則認為浪花濺溼了他的衣裳，浪花始終如一，但沙灘上人們的心境，往往決定浪花的美麗與醜陋，當瞭解此一道理後，反推至修復式司法促進會談的工作上，促進者在面對雙方當事人時，只要尊重其內心的感受及想法，則當事人生活中的一事一物，都可促成雙方相互的體諒，進而達到修復關係的目的，因此，如能於修復對話中，找到彼此關係和諧的支點並讓雙方看見相互尊重的能量，相信「修復式司法」將不只是「司法」而已，而是點亮人性內心深處的一盞明燈。