

## 修正版

第一部分：家屬找醫生理論，醫師反應失當

第二部分：覺得醫生默視病人，家屬想要控訴醫師（爆料或討論）

第三部分：調解委員介入處理，私底下協調醫生，家屬

第四部分：檢討，說明，討論

## 第一幕：醫院內，醫生門診處

家屬氣極敗壞地跑入醫生的門診處

家A:醫生你給我出來！！最好給我說清楚喔！！

醫生受驚

醫：請你先離開好嗎，我現在在看診

家A:你不要找藉口啦，你今天不說清楚，什麼時候才要負責啦？你再不負責我們就法庭上見啦。

醫:你是哪位病人的家屬？先出去好嗎？等我看完門診再討論，不要影響我看診。

家B:你不要那麼衝動啦。等他看完再跟他談阿。

家A對旁邊的病人說：這醫生很壞心啦，技術兩光，又隨便亂弄，把我爸爸弄到動手術，又不負責任。就因為我沒包紅包給他，他就隨便看看啦。不要給他看，等一下被他害死。

醫生怒

醫生：請尊重我的醫術好嗎，你要告我可以阿，我又不怕你告。

家A：那你就走著瞧，我就是要告你讓你身敗名裂。

家A，家B離開

## 第二幕：家屬家中

家A：那醫生真的有夠壞心啦，好像一付自己沒有錯的樣子。自以為自己是醫生就了不起了，不把我們這些病人放在眼裡啦。不給他一點教訓，他還以為他是誰呀，我真的要去法院提告了，讓他好看。

家B：不要那麼衝動嘛，醫生剛剛在看診，他當然沒有辦法跟我們解釋阿

家A：可是他的態度真的很差呀，他根本就不想理我們這些家屬

家B：是嗎？

家A：一定是這樣啦，沒有什麼好懷疑的啦。

家B：不過我覺得可以先去跟醫院院方討論，先不要急著提告吧。上法院還有很多後續的手續耶 很麻煩 而且又要花很多錢 偶可能我們會敗訴耶

家A：怎麼可能會敗訴阿，那個醫生把我們弄成這樣耶，他一定要負責的阿

### **第三幕，調解委員會**

後來由於家屬向社工抱怨，然後社工就向院方反應。然後醫院就請調解委員會調解。

調解委員先去找病人家屬

調：我希望大家能夠理性溝通，經過調解委員會大家可以好好講出自己的想法。  
那你們現在想要醫生解釋什麼呢？

家B：醫生先動夾石手術被醫生弄斷尿道，然後又很多處置不當。我們希望有個合理的解釋

調：那請你把你的問題整理一下，我把這些問題轉述給醫生。

家B：好，那就多謝你了。

### **第四幕：調解說明會**

調解說明會上，調解委員，院方人員，醫生，家屬

調：關於賴老先生的病情 狀況 及疑問 我們請醫生來為我們做個說明

調：為何動碎石手術後沒有排出碎石？病人對醫生技術有些懷疑

醫生：碎石手術只是震碎石頭且不能更保證醫定能夠排出，因為碎石有可能震碎後卡在輸尿管內

家 b：你這樣說，那碎石手術過程中到底有沒有不妥或更好的方法？

醫：碎石卡在輸尿管內不是碎石手術的問題，而是手術過程中本來就有可能會發生的狀況，有時候碎石真的太多，即使結石已經震碎，碎石排出還是有一定的難度，這點希望妳能明白，在做手術說明的時候我有說有這手術可能會弄斷輸尿管。

調：為何病人睪丸腫大的時候，沒看到院方有所處理？

醫生：睪丸腫大需要一段時間觀察，有可能是手術術後感染，手術前會施打抗生素，抗生素要發揮作用，需要一段時間

院：有可能家屬不知道我們有打抗生素，以為我們沒有處理，但是如果我們部處理的話，病人很容易就因為細菌感染而引發更多問題，醫院不會讓病人處於這種危險的狀況

家 A：啊妳們不是說好好處理嗎？為何最後爸爸還會流膿&生爛爛的東西？

院：我們不是想撇清責任，但是在我們還沒做處理，妳們就先轉診

醫：在妳們認為我們沒有做處理的時候 其實我們事還在觀察期，轉診前還沒有這些問題，那時候還只是發燒，轉院之後對方醫院又重新做檢驗，應該是那時候拖到治療，才導致情況惡化

調：醫生有沒有隱瞞病情？

醫：可能我在講述關於賴老先生的狀況的時候，講太多專有名詞，但是病人沒有繼續問，我就沒有再講更仔細，關於這點我很抱歉

調：所以醫生是否有醫療疏失？

院：關於這點，醫生都有照標準來處理 所以應該是沒有問題

醫生：我承認在你們來診間找我的時候，我的態度真的很差，這點我事後反省也覺得自己有錯 真的非常抱歉（起立一鞠躬） 希望妳們能接受這道歉（停頓）

還有我確實忽略輸尿管和尿道的音這麼像，因此讓我們的溝通上出了問題，下次我會小心注意的