

牙醫診所 法律教戰守則

打造合法、穩健、永續的牙醫執業環境

主講人：

關維忠 律師

115年08月09日

社團法人桃園市牙醫師公會

講師簡介：關維忠 律師

學術與專業背景

- 東吳大學法學士、碩士
- 律師高考及格，執業 25 年

醫事審議與調解調處

- 桃園市政府醫療爭議調解會委員
- 桃園市政府醫事審議委員會委員
- 桃園地方法院民事調解委員

公職與公會資歷

- 桃園律師公會理事長
- 全律會民事程序法委員會主委

多元的實務經驗

- 銘傳、東吳大學法律系兼任講師
- 上市公司獨立董事及法律顧問
- 桃園市牙醫師公會法律顧問

課程大綱：五大核心法律戰場

CHAPTER 01

核心防盾

病歷書寫與知情同意之法律實務，建立診所最堅實的防禦基石。

CHAPTER 02

外部紅線

醫療廣告與網路行銷規章，遠離裁罰風險，建立專業品牌形象。

CHAPTER 03

風險專區

健保申報與調查應對，解析大數據查核機制與行政調查自保策略。

CHAPTER 04

危機應變

醫療糾紛與醫預法實務，第一時間危機處理與專業和解策略。

CHAPTER 05

思維升級

診所經營與內控管理，包含合夥股權、勞資合約與個資法規體檢。

牙醫診所法律教戰守則

核心防盾：病歷書寫

病歷不只是醫療紀錄，更是醫師最重要的法律證據

「沒寫在病歷上， 就等於沒做。」

法律推定

法院高度採信病歷的「即時記載」效力，任何事後補登皆難逃法官質疑。

證據價值

訴訟中唯一能有效抗衡病人主觀控訴的「客觀證據」，是醫師最後的防線。

防禦邏輯

病歷是訴訟中的最強防盾，也是醫療常規是否被遵守的唯一書面證明。

病歷的法律定位與 核心證據力



實務推定效力

法官通常認定醫師在診療當下記載的內容最接近事實。病歷具備「**即時性**」與「**專業性**」，是法院判斷醫療行為是否合規的首要依據。



特種個資範疇

醫療紀錄屬於《個資法》第6條定義之「**特種個資**」，法律保護等級最高。診所負有嚴格的保密與管理義務，洩漏或管理不當將面臨重罰。



唯一抗衡力量

當醫病關係破裂進入訴訟，病歷是醫師能用來抗衡病人主觀控訴的「**客觀證據**」。它是診所的生命線，也是醫師最後的防線。

病歷書寫的法律依據與義務

不只是寫紀錄，更是履行法定責任



法源基礎

依據《醫療法》第 67-70 條及《醫師法》第 12 條規定，醫師及醫事人員執行業務時應製作病歷，並簽名或蓋章及加註日期。



保存年限

《醫療法》第 70 條
醫療機構病歷應至少保存**七年**。針對高風險或具爭議之療程，強烈建議採行**永久數位化保存**。



電子規範

必須符合《醫療機構電子病歷製作及管理辦法》，確保紀錄具備**不可否認性**（**電子簽章、時間戳記**）與完整修正軌跡。

牙科病歷撰寫的「黃金三大原則」



時效原則

處置完畢後應**及時完成**記載。
。嚴禁跨月補登，系統 Log 紀錄是法官判斷誠信的關鍵。
。



完整原則

主訴、診斷、治療計畫與臨床處置缺一不可。確保醫療行為的邏輯連貫性，不留法律防禦漏洞。

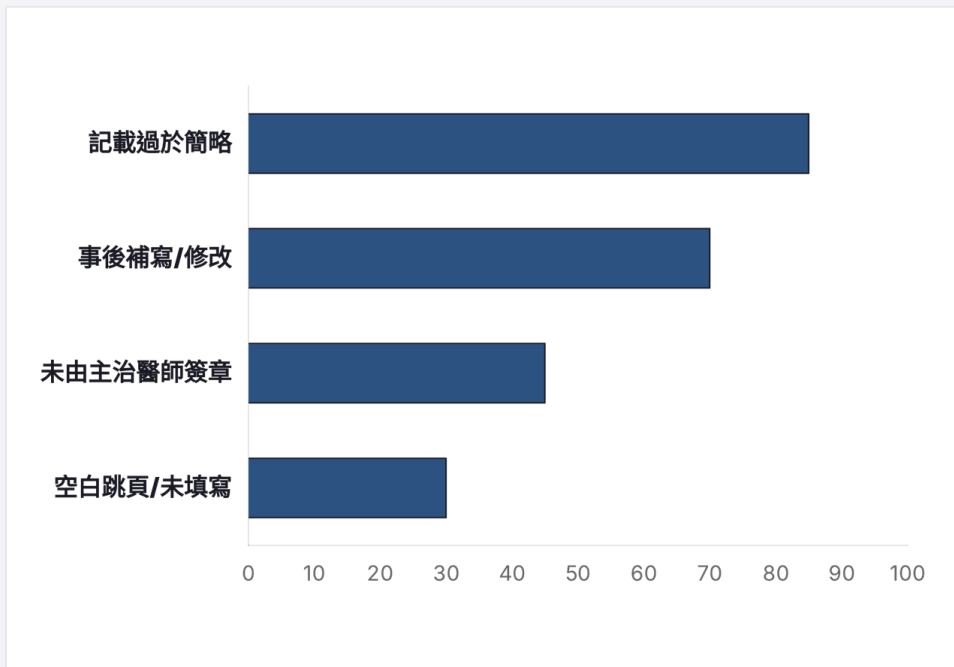


客觀原則

詳實記錄**臨床指標與檢查結果**。使用數據與事實說話，嚴禁在病歷中夾雜主觀情緒或攻擊性字眼。

「**及時、完整、客觀**，是合格法律病歷的黃金標準。」

數據揭露：常見病歷缺失排行榜



核心洞見

主管機關查核與訴訟敗訴，多源於「**細節缺失**」而非技術問題。

法律風險

記載簡略將導致法院無法還原診療現場，進而推定醫方有過失。

誠信危機

事後補寫或修改會留下數位軌跡，嚴重損害醫師在法庭上的證詞可信度。

專業優化：精準病歷之 SOAP 寫作

S

SUBJECTIVE
主觀描述

忠實記錄病人的主訴、疼痛性質及對療程的期待，作為後續診斷的起點。

O

OBJECTIVE
客觀檢查

詳列 X 光影像、臨床檢查數值、觀察狀況及各項臨床指標，提供科學證據。

A

ASSESSMENT
診斷評估

根據 S 與 O 的結果給予專業分析診斷，並記錄鑑別診斷的專業思考過程。

P

PLAN
治療計畫

包含具體處置過程、治療處方、術後醫囑、併發症預告及下次預約計畫，完成法律防禦閉環。

「導入 SOAP 結構化寫作，全面填補法律防禦漏洞。」

實務對照：牙科 SOAP 範例分析

✗ 不合格寫法 (單字型) 無法證明醫療注意義務

Tx: Endo, #36, ODS.
Med: Amoxicillin 500mg tid 3 days.

法律風險：

缺乏主訴、臨床檢查與診斷依據。無法證明處置的必要性，在訴訟中極易被判定為醫療疏失或不當處置。

✓ 合規法律寫法 (SOAP) 完整的法律防禦連結

S: Toothache #36 for 2 days.
O: Percussion (+), Cold test (-), X-ray shows apical radiolucency.
A: Pulp necrosis with apical periodontitis #36.
P: RCF initiated. Anesthesia: 2% Lidocaine 1.8ml. Post-op instruction given.

法律優勢：

完整呈現診斷邏輯與處置細節。包含麻醉劑量與術後醫囑，能有效證明醫師已盡到專業注意義務。

「單字型病歷在訴訟中無法發揮任何防禦功能。」

影像紀錄： 法庭上最直觀的證人



影像即病歷

X光片、CBCT、臨床照片皆為**病歷的一部分**。在法律定義上，影像紀錄與文字記載具有同等的法律地位與證據效力。



保存與調閱

法規規定保存至少**七年**。面對高自費或高風險療程，強烈建議採行**永久數位化保存**，以應對潛在的長期法律爭議。



證據力優勢

照片能直接呈現術前狀態與術後結果，是解決「**期待落差**」的利器。在法庭上，一張清晰的照片往往比千言萬語更有說服力。

「照片是法庭上最直觀的證人，也是還原診療現場的關鍵。」

數位風險：電子病歷的系統日誌 LOG



不可竄改性

數位誠實豆沙包：系統 Log 會**完整記錄**每一筆新增、修改、刪除的時間與操作人員，任何事後補登皆無所遁形。



權限管理盲區

嚴禁助理代登打或帳號共用。若 Log 顯示非醫師本人操作，將導致醫師在法律上的專業記載責任難以釐清。



法庭調閱重點

系統 Log 紀錄是法官最愛調閱的**數位證詞**。是判斷病歷是否為「事後偽造」或「臨訟補寫」的關鍵科學依據。

「系統 Log 紀錄是法官最愛調閱的數位證詞。」

結語與內控：建立診所法遵文化

用制度保護醫師，用病歷守護診所



每日及時機制

落實「**當日看診、當日簽章**」。不留跨月補登的數位軌跡，確保病歷在法律上的即時推定效力。



內部抽查制度

每月定期抽查高風險療程病歷。透過**同儕校正**發現細節缺失，將法律風險消滅在診所內部。



助理協作防線

明確界定助理僅協助**行政登錄**。**嚴禁**助理代為進行醫療判斷記載，確保醫師責任歸屬清晰。

目標：打造合法、穩健、永續的執業環境

牙醫診所法律教戰守則 知情同意與病人自主權

尊重自主權，建立醫療互信的法律基石

核心觀念： 知情同意不只是「簽名」



法律核心

尊重病人對身體與資訊的「**自主決定權**」。醫療行為必須建立在病人**充分理解並同意**的基礎之上。



法源依據

《醫療法》第 63 條（手術與麻醉）與第 64 條（侵入性檢查與治療）明確規定了醫師的法定告知義務。



關鍵洞見

知情同意的核心是「**說明過程**」。同意書本身只是紀錄說明過程的「**證據**」，而非說明的替代品。

「知情同意的核心是『說明』，同意書只是紀錄。」

法官如何審查 「有無充分告知」？



說明程度

說明的廣度與深度必須達到「**一般大眾不具醫學背景也能聽懂**」的程度。避免過度使用醫學術語，應使用通俗易懂的語言。



風險範圍

應重點說明「**常見併發症**」與「**重大醫療風險**」。法律並不要求醫師說明萬分之一的罕見機率，但具備預見性的風險必須揭露。



判斷關鍵

法官判斷的關鍵在於：病人是否在「**充分知情**」的情況下，基於正確的資訊做出了醫療決定。

「告知的重點在於確保病人理解，而非僅僅是告知。」

醫師之告知說明義務範圍標準為何？—最高法院107年度台上字第23號民事判決

【主旨】

醫師對病人進行診斷或治療之前，應向病人（或其家屬）告知病情、治療方法、處置、用藥、預後情形及可能之不良反應等資訊，使病人（或其家屬）得以在獲得充分醫療資訊下，做出合乎生活型態之醫療選擇，其目的在於保障病人之自主決定權（人格權），兼作為醫療行為違法性之阻卻違法事由。惟**醫師之告知範圍，並非漫無限制，應以病人之自主決定權作為劃分醫師義務範圍之標準**。本件病患轉院時因上消化道出血，不宜接受心導管檢查，江XX已向病患家屬說明，為原審確定之事實，原審併認斯時病患無法選擇積極治療，縱被上訴人未告知心肌梗塞尚有系爭積極治療方式，亦不違反告知義務，自無可議。

知情同意書的 四大核心必備內容



診斷與療程

明確說明目前病況、建議的處置方式及其必要性，讓病人對現狀有清晰認知。



風險與效益

誠實揭露手術成功率、副作用、併發症及術後預期效益，不誇大療效，不隱瞞風險。



替代方案

必須告知「如果不做此療程」的後果或其他可行的治療選項，尊重病人的選擇權。



費用透明

自費項目（材料費、手術費）需條列清晰，避免術後因費用認知落差引發爭議。

「完善的同意書必須包含**替代方案**與完整的**費用架構**。」

告知主體與對象的法律陷阱



告知主體

告知義務專屬於「**診治醫師**」本人。必須由「**診治醫師**」親自告知。嚴禁由助理、諮詢師或行政人員代為履行法律義務，否則將被認定為未盡告知義務。



告知對象

以「**病人本人**」簽署為原則。成年人除非係無意識或無法表達，否則不得且不宜由家屬代簽。



特殊狀況

針對**未成年人**，應向其法定代理人說明並取得同意。若為限制行為能力人（7~18歲），應同時向本人及法定代理人說明。

「主治醫師親自口頭告知，是不可轉讓的法定職責。」

高風險專案(1)：植牙療程告知重點



風險預告

明確說明**補骨失敗**、**神經損傷**導致的唇部麻痺，以及長期可能發生的植體周圍炎風險。



術前評估

詳述**系統性疾病**（如糖尿病、骨鬆藥物）對成功的影響。醫師必須在病歷中記錄對病人全身健康狀況的詢問。



期待管理

植牙並非「一勞永逸」。治療所需時間與費用因人而異。告知**術後維護**與定期回診的必要性，充分溝通可減少期待落差並界定醫病雙方在長期維護上的責任。

「針對高爭議療程，進行特定風險專案告知。」

高風險專案(2)：齒顎矯正告知重點



美觀界定

預防美觀期待落差：善用**3D 模擬**或案例對照，明確化治療目標。在病歷中記錄病人對美觀改善的具體主觀要求。



生理風險

誠實揭露不可逆風險：包含**牙根吸收**、牙齦萎縮、矯正後的黑三角問題。說明這些風險與個人體質及清潔習慣的關聯。



配合義務

建立法律責任分界：明確告知病人**未按時配戴維持器**、**未確實清潔或未定期回診**的後果。若病人配合度不佳，應於病歷詳實記載。

「預防糾紛的關鍵，在於術前對美觀期待的精準界定。」

侵入性處置： 拔智齒與舒眠鎮靜



拔智齒風險

重點告知**舌神經與下齒槽神經麻痺**風險。此外應包含異常出血、乾槽症及術後腫痛的預期管理。



舒眠鎮靜

必須揭露**全身性風險**。嚴格要求術前禁食規定，並說明術後留院觀察與禁止自行駕車之必要性。



核心結論

越是不可逆的處置，越需要界定**主觀期待與客觀風險**。確保病人在理解極端風險後才進行簽署。

「不可逆的處置，必須界定主觀期待與客觀風險。」

特殊應對： 病人「拒絕治療」之處理



尊重權利

病人有權拒絕任何醫療建議。但醫方必須明確告知「**不治療的後果**」與潛在風險，確保病人在充分瞭解與知情下做出拒絕之決定。



聲明簽署

強烈建議請病人簽署「**拒絕治療/中止療程說明書**」。文件中應詳列醫師已告知之風險及病人堅持拒絕之意願。



見證程序

若病人拒絕簽署聲明，醫師應於病歷中**詳實記載**溝通過程、告知內容及病人反應，並請診所同仁共同見證簽章。

實務案例分析： 技術合規但告知不足



事實背景

醫師為病人進行植牙手術，術後病人出現持久性**唇部麻痺**。經鑑定，醫師手術技術完全符合醫療常規，無操作過失。



法庭爭點

病人主張醫師未告知神經損傷風險。經查，同意書中**未勾選**該風險選項，且醫師無法提出曾進行口頭說明的病歷紀錄。



判決結果

法院判定醫師**違反告知義務**，侵害病人自主權。即便醫療技術無誤，仍需負擔損害賠償責任。

「技術合規，告知不足依然會敗訴。」

醫病溝通失敗的 四大典型情境



自費項目落差

術後追加費用或材料費認知不一，導致病人產生「**被剝削感**」。費用透明度是信任的基礎。



美觀期待落差

醫師眼中的功能性成功 vs. 病人眼中的「**不夠美**」。主觀期待未在術前精準溝通界定。



併發症轉過失

未預告的風險發生時，病人會直觀認定為**醫療疏失**。充分的風險預告是醫師的免責關鍵。



療程中途中止

病人因個人因素中斷治療，卻要求**全額退費**。缺乏明確的中止協議與費用結算機制。

「溝通失敗的終點往往不是醫術問題，而是期待管理失敗。」

診所知情同意內控 SOP



關鍵 5 分鐘

主治醫師親自說明核心風險，這 5 分鐘的**直接互動**是最佳防線。



多媒體輔助

使用 3D、動畫或照片等視覺工具，確保病人**真正聽懂**治療重點。



數位化存檔

簽署後立即**掃描存檔**，避免紙本遺失，維護證據完整性。



金句總結

「醫師免責的關鍵在於**實際說明的過程**，而非只是簽名。」

建立以尊重自主權為核心的診所文化

牙醫診所法律教戰守則

外部紅線：廣告與行銷

守住法律紅線，打造專業且合規的診所品牌

醫療廣告的定義： 凡走過必留痕跡



廣義定義

《醫療法》第9條，醫療廣告是指利用傳播媒體或其他方法，宣傳醫療業務，以達招徠患者醫療為目的之行為。



載體不限

只要宣傳內容涉及醫療效能，無論載體是官網、FB、IG、YouTube、診所招牌、甚至是報紙採訪，皆會被視為醫療廣告。在數位時代，任何公開發布的資訊都可能成為裁罰對象。



法律紅線

《醫療法》第 84、85 條。非醫療機構不得為醫療廣告；醫療機構為廣告時，內容應受嚴格限制。

醫療廣告「絕對禁忌」清單 (1)



誇大不實

宣稱「**全台第一**」、「**零風險**」、「**保證成功**」、「**永不脫落**」。醫療本具有不確定性及一定風險，嚴禁任何保證療效或排名性質的宣傳。



折扣促銷

嚴禁出現「**買一送一**」、「**限時折扣**」、「**植牙優惠價**」。醫療法規定不得以優惠、折扣等不正當方式招徠患者。



不正當方式

公開宣稱贈送**禮品**、**折扣券**、**紅包**或各種利益。任何將醫療商品化、誘使民眾就醫的利益交換皆屬違法。

「醫療並非一般商品，法律嚴禁價格競爭與療效保證。」

醫療廣告「絕對禁忌」清單 (2)



術前術後對照

嚴禁在「廣告性質」的貼文中使用**術前術後影像對比**。法律認定此舉具備強烈招徠意圖且易誤導民眾對療效的預期。



藝人推薦

醫療機構不得利用**藝人、名人影像**或推薦進行廣告。醫療行為應基於專業判斷，而非偶像崇拜或名人效應。



病患見證

嚴禁刊登**病患感謝函**、見證文或強調特定療效的感言。即便病人自願提供，診所亦不得將其作為廣告素材發布。

「醫療行銷應回歸衛教本質，避免偶像化與見證式宣傳。」

社群媒體經營： 分享與廣告的模糊地帶



衛教 vs. 廣告

純衛教知識分享合法；若貼文涉及具體療程推薦、診所招徠或**引導就醫**，即視為醫療廣告，須受相關法規約束。



小編回覆風險

在私訊或留言中提及**價格折扣**、保證療效或進行具體診斷，同樣構成違規廣告，且可能涉及醫師法第 11 條親自診察義務。



經營建議

內容應以**專業知識**為主，避免直接導向商業轉換的強烈用語。建議定期清理過時的行銷資訊，降低被檢舉風險。

「內容應以專業知識為主，避免直接導向商業轉換。」

關鍵防線： 醫療廣告事前審查制度



主管機關審查

特定媒體廣告（如廣播、電視）需經所在地衛生局審查核准，取得「**廣字號**」。網路廣告雖不強制事前審查，但仍受事後稽查。



診所內控制度

所有文案發布前，應由**負責醫師**親自審核。確保內容無「折扣」、「最」、「第一」等絕對禁語，將風險消滅在發布前。



數位足跡清理

網路上過時的優惠資訊應**定期清理**。許多裁罰源於數年前未撤除的舊廣告，被檢舉人翻出後仍會面臨行政處分。

「事前審查的成本，遠低於事後裁罰的代價。」

網路危機： GOOGLE 負評的法律應對 (1)



心態管理

進入「**冷靜期**」：切勿在情緒激動時回嗆。情緒化的文字不僅無法解決問題，更可能演變成公然侮辱或誹謗的法律把柄。



事實釐清

判斷是「**真實醫療爭議**」還是「**惡意抹黑**」。前者應導向私下溝通，後者則需積極蒐證，準備法律反擊。



法律工具

刑事：**公然侮辱、誹謗罪**。
民事：**損害賠償、除去妨害**。
。法律是保護診所名譽的最後一道防線，而非第一選擇。

「法律是保護名譽的盾牌，冷靜是應對危機的基石。」

網路危機：

GOOGLE 負評的法律應對 (2)



嚴禁洩漏隱私

回覆時**絕對不得**提及病人病歷、療程細節或個人資訊。否則將違反《醫師法》第23條之保密義務，面臨行政裁罰。



標準回覆模板

1. 表達對病人感受的關懷。
2. 重申診所專業立場與品質堅持。
3. **邀請回診**或透過私下管道溝通，避免在公開平台爭辯。



檢舉機制

針對明顯惡意、重複、不實或包含公然侮辱字眼的評論，應積極向 Google 提出**申訴移除**，並保留截圖作為法律訴訟證據。

「回覆負評的最高原則：保護隱私、展現專業、引導線下解決。」

案例分析： 廣告違規的行政裁罰範例



違規事實

診所於 FB 粉絲專頁刊登「**植牙 38,000 元起**」優惠資訊，並附上多組未經遮蔽之術前術後美齒對照照片。



法規依據

《醫療法》第 61 條：
醫療機構禁止以「公開播送、刊登其他足以不當招徠業務之宣傳方式」來行銷。
醫療機構不得以「優惠、折扣、贈品、抽獎、免費諮詢、免費換健保卡」等不正當方法招攬病人。



裁罰結果

《醫療法》第 85 條與第 103 條
衛生局處以新台幣 **5 萬元以上 25 萬元以下** 罰鍰，並限期撤除違規文案。若未改善得連續處罰。

「網路行銷的每一行字、每一張圖，都可能成為裁罰的依據。」

診所招牌與文宣： 不可忽視的細節



科別名稱

招牌與對外文宣之科別名稱，須與衛生局核准之**登記科別**完全一致，嚴禁增加未核准之專科名稱。



醫師頭銜

醫師學經歷應為**教育部或衛福部核可**之學位或證書，非正式頭銜應謹慎標示。



禁用語彙

實體招牌與海報不得使用「**最先進**」、「**唯一**」、「**保證**」等誇大字眼，易引發稽查。

「實體文宣的法規標準與網路廣告同樣嚴格。」

外部風險內控： 行銷合約法律要件



責任歸屬

合約應明確約定文案需經診所**書面審核**。若因行銷公司擅自發布違規廣告導致裁罰，應約定由其負擔全額罰鍰與損害賠償。



智慧財產權

確保廣告中使用的照片、字體、素材皆有**合法授權**。合約應包含「權利保證條款」，若發生侵權糾紛，行銷公司應負法律全責。



保密條款

行銷公司在合作期間接觸到的診所經營數據、**病患個資**及內部流程，皆應負嚴格保密義務，且不得於合約終止後擅自使用。

「合約是診所與外部行銷公司合作時最重要的法律保護傘。」

總結：專業形象是最好的廣告



法遵文化

將法律紅線內化為行銷團隊的常識。建立**事前審查機制**，確保每一份對外文宣皆符合醫療法規要求。



專業導向

以「**專業衛教**」取代「價格競爭」。醫療的價值在於解決病人的痛苦，而非提供最低廉的折扣。



品牌價值

法律合規不僅是預防罰款，更是保護診所的**品牌聲譽**。專業且誠實的形象，才是最長久的競爭力。

「醫療廣告的最高境界，是讓專業被看見，而非讓價格被看見。」

牙醫診所法律教戰守則 風險專區：健保與調查

從健保申報到行政調查，建立診所的法律防火牆

健保合約的本質： 行政契約與權力不對等



合約性質

健保特約是公法上的**行政契約（釋533）**。診所與健保署之間並非單純的民事買賣，而是共同執行國家醫療政策的公務委託關係。



權力不對等

健保署具備**雙重身份**：既是契約當事人一方，又是行政主管機關。這意味著其擁有單方面變更規則與執行行政處分的強大權力。



違約後果

違約不僅是金錢賠償，更面臨扣款、罰鍰、**暫停特約**、**終止特約**，嚴重者甚至會被移送法辦，承擔刑事詐欺或偽造文書責任。

「特約診所必須履行『誠實申報』與『接受查核』的法律義務。」

健保申報的「地雷區」： 常見違規行為清單



虛報項目

未診治病人卻申報點數，或未實施該醫療項目卻列報。這是最嚴重的違規，極易涉及刑事詐欺罪。



浮報點數

低報高申。例如將一般拔牙申報為複雜拔牙，或將簡單補牙申報為多面補牙，人為拉高點數。



代碼錯用

未依健保支付標準規定使用代碼。即便有治療事實，若**代碼不符**適應症或規範，仍會被視為違規。



自費重複

雙邊收費。向病人收取自費後，又將相同項目向健保申報，這是目前查核最嚴格的紅線區。

「申報的真實性，是診所面對查核時唯一的防禦手段。」

數位查核 2.0 : 大數據與 AI 查核機制



異常指標分析

健保署會監控診所申報點數是否**異常高於同儕**，或特定高點數代碼的使用比例是否偏離常態分佈。



AI 關聯分析

利用 AI 分析病人的**就醫路徑**，比對申報項目與病歷邏輯的一致性。例如：短時間內重複申報相同部位的根管治療。



電腦自動審查

針對明顯的**邏輯錯誤**（如性別不符、年齡不符、代碼衝突）進行第一線自動扣款，減少人為審查盲點。

「在 AI 查核時代，『不正常』的數據就是查核的起點。」

行政調查的起手式： 實地查核應對實務



法律依據

依據《健保法》第 79、80 條，健保署得對特約診所進行查核，請求提供資料及訪查。診所不得規避、妨礙或拒絕，否則將面臨行政裁罰。



程序要求

查核人員上門時應主動出示證件，並明確說明查核的範圍與目的。診所有權要求查核過程符合法定程序。



診所應對

應指派專人對接，配合提供必要資料，並同步記錄查核過程。注意：現場談話紀錄（筆錄）具有極強法律效力。

。

「查核現場的每一句話、每一份文件，都將成為裁罰的依據。」

筆錄製作實務： 每一句話都是證據



誠實但不推測

知道的才說，不確定的事項不要隨意推測。筆錄是法律證據，任何「大概、可能」的陳述都可能被解讀為對診所不利的承認。



請求更正權

簽名前務必逐字核對。若筆錄內容與陳述不符，**務必請求更正**。不要因為查核人員的壓力而勉強簽署不實或含糊的紀錄。



行使權利

必要時可請求**律師到場**或尋求專業法律諮詢。隨意的口頭承諾或「配合調查」的說法，往往是日後行政裁罰甚至刑事指控的起點。

「筆錄一旦簽名即具法律效力，謹慎應對是保護診所的唯一方式。」

裁罰與救濟程序 (1) :

收到處分書後的應對步驟



爭議審議

收到處分書（核定通知書）後**60 日內**，向健保署申請爭議審議。這是行政救濟的第一步，旨在請求原處分機關重新審查事實與法規適用。



提起訴願

若對爭議審議結果不服，應於收到審定書之次日起**30 日內**，向衛福部提起訴願。由上級機關審查原處分之合法性與正當性。



行政訴訟

若訴願仍遭駁回，可向**行政法院**提起行政訴訟。進入司法程序，由法官針對行政處分是否違法進行最終裁決。

「法律不保護在權利上睡覺的人，務必注意 60 日與 30 日的救濟時效。」

裁罰與救濟程序 (2) :

暫停特約的替代方案與救濟策略



影響評估

暫停特約對診所經營衝擊極大，包含**營收中斷**、員工生計受損，以及長期病患的就醫權益受阻。在法律程序中，應具體陳述這些損害。



替代處分

符合特定條件（如違規情節輕微、初犯、或為保障地區醫療需求）下，可依規申請「**以抵扣代停約**」，確保診所能維持正常營運。



積極救濟策略

在行政救濟程序中，應積極提出證據證明違規並非故意，或已建立完善內控機制。爭取**減輕處分**或撤銷原處分，是法律救濟的核心目標。

「爭取『以罰代停』，是保護診所經營穩定性的關鍵策略。」

法律與行政的雙重打擊： 移送法辦與刑事風險



刑事責任

若申報行為涉及**偽造文書**、**詐欺取財**，健保署在執行行政處分的同時，會依法主動將案件移送地檢署偵辦。



雙重裁罰

診所將面臨行政上的「停約」與刑事上的「判刑」雙重打擊。刑事判決結果往往會成為行政處分是否撤銷的重要參考依據。



預防防線

病歷的真實性 (SOAP) 是對抗刑事指控的唯一防線。詳實的診療紀錄能證明醫療行為的真實存在，排除詐欺意圖。

「病歷的真實性，是醫師面對刑事調查時最強大的保護傘。」

健保風險內控： 診所內部的防護網建立



定期抽樣審核

每月定期抽查病歷與申報代碼的**一致性**。確保 SOAP 內容足以支撐申報項目，及早發現並修正系統性錯誤。



代碼動態更新

指派專人追蹤健保署最新的**支付標準變動**。確保申報人員了解代碼的最新定義與限制，避免因資訊落後導致違規。



員工法遵教育

對掛號與申報人員進行定期培訓，強調**誠實申報**的重要性。建立內部通報機制，鼓勵員工主動回報潛在的申報風險。

「完善的內控制度，是診所對抗行政調查的最佳防線。」

案例分析： 申報異常導致的連鎖反應



觸發點

健保署大數據分析發現，某診所之「洗牙」申報率異常高於同儕平均值 **3 倍**。系統自動將其列為優先實地查核對象。



調查發現

查核人員實地訪查病人，發現多位病人僅進行一般檢查，並未實施洗牙。病歷中雖有記載，但與病人陳述及**臨床事實不符**。



法律後果

追回申報點數、處以 **10 倍罰鍰**、暫停特約 1 個月。負責醫師因涉及偽造文書與詐欺取財罪，遭移送地檢署偵辦。

「虛報點數的代價，往往是診所經營與醫師生涯無法承受之重。」

總結：合規經營是診所的保命符



專業尊嚴

申報點數應反映真實的**醫療價值**。誠實申報是維護牙醫師專業與信任的基石。



數據透明

在 AI 與大數據查核時代，任何刻意隱瞞或異常申報都將無所遁形。唯有**數據透明與邏輯一致**，才能經得起稽查。



法律意識

將健保合規視為診所經營風險管理的**最高優先級**，是預防行政裁罰與刑事風險的有效手段。

「健保申報的正確性，決定了診所經營的穩定性。」

牙醫診所法律教戰守則 危機應變：醫療糾紛與醫預法實務

建立危機處理機制，守護診所聲譽與營運安全

醫療糾紛的本質： 從法律爭議到情緒管理



預期落差

醫療結果與病患心理預期不符是糾紛的主因。當病患感受到「**不如預期**」時，法律爭議往往隨之而來。



溝通斷層

術前告知不足、術後關懷缺失，或醫師語氣過於強硬，皆會導致**醫病信任崩潰**，使小爭議演變成法律訴訟。



法律定性

糾紛在法律上涉及**民事損害賠償**與刑事過失傷害。法律是最後底線，但情緒管理往往是解決糾紛的敲門磚。

「法律決定誰對誰錯，但情緒決定事情能否圓滿解決。」

醫預法新制： 調解先行與溝通機制解析



調解先行

依據新法，醫療糾紛**必須先經過調解**，才能進入訴訟程序。這為醫病雙方提供了在法庭外達成共識的強制性平台。



溝通義務

醫療機構負有**主動溝通義務**，應及時向病患或家屬說明醫療事故原因，不得隱瞞或規避責任。



關懷機制

診所應建立**專業關懷小組**，提供病患心理支持。完善的關懷能有效降低病患的敵對感，促進爭議解決。

「醫預法的核心：以溝通取代訴訟，以關懷化解衝突。」

糾紛發生時的 「黃金應變流程」四步驟



01立即關懷

指派專人（建議非當事醫師）與病患對接。展現同理心，傾聽訴求，避免衝突升級，並建立初步的溝通管道。



02封存病歷

第一時間確保病歷（含影像、數位紀錄）的完整性。嚴禁事後修改，以防被指控偽造文書，這是法律防禦的基石。



03法律評估

尋求正確之專業法律意見，客觀評估醫療行為有無過失。釐清法律責任歸屬，作為後續協商或訴訟的決策依據。



04誠意協商

在法律防線內，尋求合理的和解方案。以解決問題為導向，透過調解機制達成共識，將損害降至最低。

「危機處理的關鍵：反應要快、態度要軟、法律要硬。」

和解書撰寫實務： 如何真正「法律結案」？



明確賠償要件

和解書必須明確記載**賠償金額、給付方式與時程**。若涉及分期給付，應載明違約條款，確保雙方權利義務對等且清晰。



棄權條款

病患應承諾**放棄民事、刑事與行政救濟或檢舉申訴之權利**。這是確保糾紛不再復燃的關鍵，必須使用法律精確用語，避免解釋空間。



保密義務

雙方應負擔**保密義務**，不得對外透露糾紛內容、和解細節或賠償金額。這能有效保護診所聲譽，防止其他病患效法。

「一份完備的和解書，是終結糾紛、重啟專業的唯一法律憑證。」

牙醫診所法律教戰守則 思維升級：診所經營與內控管理

建立制度化管理機制，從源頭守住診所法律防線

合夥經營的法律陷阱： 合則留、不合則散的契約要點



出資與分潤

比例必須明確記載，包含**自費點數與健保點數**的拆分邏輯。應預先約定公積金提撥比例，避免因盈餘分配不均引發爭議。



退夥機制

明確規定退出時的**估值方法**與股權轉讓限制。務必加入競業禁止條款，防止合夥醫師帶走診所病患資源。



決策權限

界定執行合夥人與合夥醫師的職權範圍。重大投資、人事任免應設定**表決門檻**，防止因決策權不明導致診所營運陷入僵局。

「合夥糾紛往往比醫療糾紛更具毀滅性，完善的契約是保護友誼的唯一工具。」

勞資合約風險： 從聘僱到委任的法律定性



醫師契約定性

區分**委任關係**與僱傭關係。這涉及勞健保、退休金提撥與稅務申報方式。契約內容必須真實反映雙方的實質指揮監督程度。



員工管理合規

嚴格遵守**勞基法**規範，包含加班費計算、特休假安排與勞資會議紀錄。行政裁罰往往源於細節管理的不合規。



競業禁止條款

條款必須符合法律規定的「**合理範圍**」與「**補償措施**」。過於嚴苛且無補償的競業禁止，在法律上往往被視為無效。

數位時代的品牌保護： GOOGLE 負評與名譽權維護策略



法律途徑

面對惡意誹謗，應立即**截圖留證**。評估是否構成妨害名譽罪，並在必要時發出律師函，要求撤除不實言論。



平台申訴

利用 Google 商家管理工具，針對違反評論政策（如仇恨言論、利益衝突、垃圾內容）的**惡意評論進行檢舉**。



正面應對

以專業、冷靜且誠懇的語氣回覆。展示診所對病患意見的重視，將負評轉化為展示**專業服務態度**的機會。

「過度的法律行動有時會引發史翠珊效應，冷靜處理才是上策。」

稅務風險控管： 建立診所的財務防火牆



自費收入申報

國稅局會查核自費收入與**材料費、技工費**的比例邏輯。若申報收入與耗材支出明顯不成比例，極易引發稅務專案查核。



私人帳戶風險

建議勿使用**私人帳戶**收取診所自費。資金混淆是稅務查核的大忌，應建立診所專用帳戶，確保金流透明且可供稽核。



成本列支合規

確保每一筆支出皆有**合法憑證**（如發票、收據）且具備醫療關聯性。私人支出不得列為診所成本，避免涉及逃漏稅風險。

「財務透明是診所永續經營的基石，合規申報是最好的節稅策略。」

經營者的法律思維升級： 從解決問題到預防風險



建立法遵文化

將法律合規納入診所的**日常作業標準 (SOP)**。讓法遵不再是額外負擔，而是專業醫療服務中不可或缺的一環。



整合外部資源

建立長期合作的**律師與會計師顧問團隊**。在決策初期即引入專業意見，能有效避開潛在的法律與財務陷阱。



落實持續教育

定期更新法律知識，應對不斷變動的法規環境。透過**案例研討**提升全體同仁的風險警覺，防患於未然。

「法律不是為了限制專業，而是為了讓專業在安全的軌道上自由發揮。」

案例分析： 從合夥糾紛引發的連鎖反應



觸發點

某連鎖診所因**合夥契約不明確**，導致分潤爭議。雙方對自費點數的拆分比例產生嚴重分歧，最終走向拆夥僵局。



連鎖反應

拆夥過程中情緒失控，雙方互相向國稅局檢舉對方**自費收入漏稅**。稅務機關隨即介入，對診所帳務進行全面專案查核。



最終後果

診所面臨**巨額補稅與罰鍰**，品牌聲譽嚴重受損。原本具備規模優勢的連鎖體系瓦解，醫師個人信用亦受到影響。

「完善的契約是保護友誼與財富的唯一工具，更是經營風險的防火牆。」

總結：法律是專業自由發揮的安全軌道



核心防盾

病歷是盾，告知是劍。詳實的 SOAP 紀錄與完備的知情同意程序，是醫師面對糾紛時最強大的法律防線。



外部紅線

廣告合規，健保誠實。在數位查核與大數據時代，誠實申報與守法行銷是診所永續經營的唯一路徑。



經營升級

契約完備，危機預防。將法律思維內化為經營內控，讓診所在安全的法律軌道上，實現醫療專業的最大價值。

「法律不是為了限制專業，而是為了讓專業在安全的軌道上自由發揮。」



問題與討論

Q&A Session

歡迎提問，共同探討醫療法律實務

「法律是專業自由發揮的安全軌道」