

矯正治療患者自我保護與申訴完整指南

氧樂多牙醫診所 | 趙哲暘醫師整理 | 2026-04-01

適合讀者：正在進行或考慮接受矯正治療的台灣患者

前言

知道如何保護自己的權益，是每位患者的基本功課。本指南分為三個部分：

1. 治療前的預防措施——選擇正確的診所與醫師
2. 治療中的自我保護——監控進程與保存證據
3. 發生糾紛後的申訴管道——一步步帶你走過申訴流程

第一部分：治療前的預防措施

1.1 確認醫師資格

在台灣，齒顎矯正（Orthodontics）應由具合格牙醫師執照的醫師執行，最好是具備齒顎矯正專科訓練的牙醫師。

如何查詢醫師資格

衛生福利部醫事查詢系統：

- 網址：<https://www.hpa.gov.tw>（或搜尋「全國醫事機構查詢」）
- 可查詢：牙醫師執照號碼、執業地點、是否具齒顎矯正專科

台灣齒顎矯正學會官網：

- 網址：<https://www.orthodontics.org.tw>
- 可查詢：是否為台灣齒顎矯正學會認定之專科醫師

查詢紅旗警示

若發現以下情形，應謹慎考慮或尋求第二意見：

- 醫師無法提供牙醫師執照字號
- 診所宣稱「特殊技術」但無法說明是否遵循標準臨床指引
- 廣告有明確保證療效（如「保證不拔牙」「保證3個月完成」）
- 初診諮詢未提供書面知情同意說明

1.2 初診諮詢時應詢問的問題清單

攜帶以下問題清單前往初診，並要求醫師書面回答或記錄：

關於醫師資歷：

1. 您持有牙醫師執照字號為何？（可記錄下來核對）
2. 您是否接受過齒顎矯正專科訓練？在哪裡？多久？
3. 您每年執行約幾件矯正案例？

關於治療計劃：

4. 我的主要問題診斷是什麼？（骨骼問題 / 齒列問題？）
5. 您建議的治療方案為何？有沒有其他選擇方案？
6. 治療需要多久？（請給估計範圍，不是只說「視情況」）
7. 是否需要拔牙？根據是什麼？
8. 是否評估過我的顫顎關節（TMJ）狀況？
9. 是否評估過我的呼吸道狀況？
10. 是否有正顎手術的需要？

關於風險：

11. 這個治療對我個人最主要的風險是什麼？
12. 牙根吸收（EARR）的風險評估如何？
13. 如果治療後發生 TMD，您的處理方式是什麼？
14. 完成矯正後復發的可能性有多高？

關於維持器：

15. 矯正完成後需要配戴什麼維持器？多久？

16. 維持器費用是否包含在總費用中？
17. 維持器損壞或遺失的費用是多少？

關於費用和合約：

18. 總費用明細如何？分次付款方式？
19. 如果中途發生糾紛或需中止治療，退費機制為何？
20. 是否提供書面治療計劃及費用說明書？

1.3 知情同意書的重點確認

簽署知情同意書前，確認以下項目已在書面上載明：

- 主要診斷
- 建議治療方式
- 治療目標（可測量的，不是只說「改善外觀」）
- 主要併發症及各項發生率（牙根吸收、TMD、復發等）
- 替代治療方案及其利弊
- 不治療的後果
- 治療期間配合事項
- 維持器計劃
- 費用明細及退費政策

重要：若診所提供的同意書過於簡略（如只有「我同意接受矯正治療」一句話），可要求更詳細的說明文件，或索取診所的知情同意書範本先帶回閱讀。

第二部分：治療中的自我保護

2.1 保存記錄的好習慣

從第一次諮詢開始，建立一個「矯正治療文件夾」，保存：

紙本資料：

- 每次收費收據（依序整理）
- 知情同意書副本
- 治療計劃書副本
- 每次診療後的說明記錄（如果有）

數位記錄：

- 每月自拍正面、側面、咬合面照片
- 與診所的 LINE / Email 溝通截圖（勿刪除）
- 每次回診日期和治療項目的簡單日記

症狀記錄（若出現不適）：

- 症狀開始日期
- 症狀描述（疼痛位置、程度、持續時間）
- 是否有告知診所
- 診所的回應

2.2 治療中的警示訊號

若出現以下情形，應立即與醫師討論，必要時尋求第二意見：

□立即回診訊號：

- 器材脫落或斷裂
- 突然出現不對稱的臉部腫脹
- 牙齒出現劇烈疼痛且持續超過一週

□應主動詢問醫師的訊號：

- 治療時間明顯超出原始估計（超過 6 個月以上）
- 新出現或加重的下巴關節疼痛（TMJ 症狀）
- 新出現咬合改變（感覺咬不到原本可以咬到的地方）
- 開始出現打呼或睡眠品質下降

□應尋求第二意見的訊號：

- 醫師無法或拒絕說明治療進度延誤原因
- 被要求追加費用但無法提供明細說明

- 治療過程中更換醫師但未事先告知
- 出現明顯牙根縮短（需透過 X 光確認）

2.3 定期 X 光追蹤的重要性

矯正治療過程中，建議：

- 每 **12-18** 個月：應有追蹤 X 光評估牙根狀況
- 若有高風險因素（外傷史、吸收體質），應縮短至每 **6-9** 個月評估一次

若診所治療超過 2 年從未提供 X 光追蹤，可主動詢問安排。

第三部分：發生糾紛後的申訴流程

3.1 申訴前的準備

在採取任何行動之前，先做好以下準備：

Step 1：申請病歷

依據醫療法第70條，患者有權申請病歷複製本。向診所提出書面申請（保留申請記錄），診所應在合理時間內（通常 7-14 工作天）提供。

Step 2：整理事實時間軸

製作一份「事件時間軸」，以日期為序，記錄：

- 治療開始日期
- 問題出現日期
- 與診所溝通的記錄
- 目前的損害狀況

Step 3：評估損害程度

- 身體損害（如 TMD、牙根縮短、咬合問題）：尋求其他牙醫師評估並出具說明
- 財產損害：計算治療費用、後續修復費用
- 精神損害：記錄生活影響

Step 4：嘗試與診所溝通

在正式申訴前，先書面（Email 或 LINE 文字記錄）向診所提出訴求。這步驟：

- 提供診所改正或協商的機會
- 產生書面溝通記錄，日後申訴時有用

3.2 申訴管道一：各縣市衛生局

適用情形

- 診所有違規執業行為
- 廣告不實
- 拒絕提供病歷
- 醫師資格問題
- 一般醫療糾紛（作為調解申請途徑）

各縣市衛生局聯絡方式

縣市	衛生局名稱	電話	網址
台北市	台北市政府衛生局	02-2375-3782	health.gov.taipei
新北市	新北市政府衛生局	02-2258-6500	health.ntpc.gov.tw
桃園市	桃園市政府衛生局	03-332-5106	health.taoyuan.gov.tw
台中市	台中市政府衛生局	04-2515-2888	health.taichung.gov.tw
台南市	台南市政府衛生局	06-635-0501	health.tainan.gov.tw
高雄市	高雄市政府衛生局	07-322-0755	health.gov.tw

申訴步驟

1. 準備文件：
2. 身分證件
3. 病歷複製本（若已取得）
4. 知情同意書副本

5. 費用收據
6. 症狀記錄
7. 與診所通訊記錄
8. 填寫申訴書：至衛生局官網下載或現場索取「醫療糾紛申訴表」
9. 提交申訴：可親自前往、郵寄或線上提交（依各縣市系統）
10. 等待受理通知：通常 7-14 工作天
11. 配合調查：衛生局可能要求診所提供說明，或安排調解

衛生局可以做什麼？

- 要求診所提供說明
- 委託醫療鑑定
- 調解雙方糾紛（依醫療法第99條之1）
- 對違規診所開罰（違反醫療法：罰款、停業）
- 移送醫師懲戒委員會處理

衛生局無法做什麼？

- 直接判決損害賠償金額（需透過法院）
- 強制診所退款（需透過調解成立或法院判決）

3.3 申訴管道二：醫療糾紛調解

依據：醫療法第99條之1規定，各縣市衛生局應設置醫療糾紛調解委員會。

調解的優點

- 費用低廉（通常免費或極低費用）
- 時間較短（通常3個月內完成）
- 保密性高（調解內容不公開）

- 若調解成立，具有民事和解效力

調解的限制

- 需雙方同意參與
 - 調解委員多為醫界人士，客觀性有時受質疑
 - 無強制力（若診所拒絕出席，調解不成立）
-

3.4 申訴管道三：衛生福利部醫療糾紛關懷服務

電話：0800-030-598（免費）

服務時間：週一至週五 09:00-17:00

服務內容：

- 提供醫療糾紛諮詢
 - 協助轉介適當申訴管道
 - 說明相關法律程序
-

3.5 申訴管道四：消費者保護相關

行政院消費者保護會：

- 電話：1950（消費者服務專線）
- 適用情形：廣告不實、合約爭議、退費糾紛

消費者文教基金會：

- 電話：02-2700-1234
 - 可提供法律諮詢及協助消費申訴
-

3.6 申訴管道五：法律援助

若損害嚴重但經濟困難，可尋求：

法律扶助基金會：

- 電話：412-8518（市話加02）
- 網址：<https://www.laf.org.tw>
- 服務：免費或低費用法律諮詢、代理訴訟

牙醫師公會全國聯合會：

- 部分縣市牙醫師公會設有醫療糾紛調處委員會，可協助雙方溝通

3.7 民事訴訟的實際考量

若調解未果，決定進行民事訴訟，需注意：

訴訟成本評估：

- 律師費：視案件複雜度，通常為賠償金額的 20-35%
- 醫療鑑定費：每次約 1-5 萬元
- 訴訟期間：一般歷時 1-3 年

舉證責任：

- 基本原則：患者（原告）需舉證醫師有疏失
- 但若病歷記載不完整，法院可推定對患者有利
- 若診所拒絕提供病歷，法院可為不利於診所之認定

消滅時效：

- 民法第197條：知有損害及賠償義務人時起 **2年**（超過即無法主張）
- 從侵權行為時起 **10年**（絕對消滅）
- 建議：一旦懷疑有醫療損害，盡早諮詢法律意見，避免時效消滅

附錄：緊急狀況處理

治療中出現緊急醫療狀況

若在矯正治療過程中出現：

- 過敏反應（皮疹、呼吸困難）

- 嚴重腫脹
- 高燒

→ 立即前往急診，說明正在接受矯正治療及使用材料（不銹鋼、鎳鈦合金等）

正顎手術後的緊急情況

若接受正顎手術後出現呼吸困難、劇烈出血，立即撥打119並說明剛接受口腔手術。

結語：知識就是保護

矯正治療是一個長期投資，通常需要 1.5-3 年的時間。了解自己的權利，做好記錄，選擇有溝通意願的醫師，是保護自己最有效的方式。

大多數矯正醫師都是認真負責的專業人士。這份指南的目的不是製造不信任，而是幫助您在出現問題時，知道該如何合理、有效地保護自己。

本文件版權所有，僅供教育目的使用。© 2026 氧樂多牙醫診所 | 趙哲暘醫師
如有具體法律問題，請諮詢執業律師。