

## 公務機密維護宣導

### ~○○醫院洩洩病歷、隱私違規案例~



據報導一位病患日前到臺北市立○○醫院就醫，到某科服務台詢問相關就醫資訊時，志工給他的便條紙，背面竟然有另一名病患的就醫資料，姓名、年齡、體重、就醫科別等資訊都清清楚楚，病患隱私全曝光。○○院長震驚下令追查衛福部醫事處長石○○仔細檢視這張便條紙，連說了好幾次：「不行！這真的是不行的！」、「這是不對的」、「這是不可以的」；因為上面記載的就醫資料包括患者病歷號碼、身高體重、出生年月日、看診日期、看診醫師、科別、醫師診斷資料，甚至連要做哪些檢查、健保特有的處置代碼都一清二楚。得知消息後，○○醫院院長李○○相當震驚，立即下令追查到底哪個環節出了問題。為了亡羊補牢，李院長要求該院社會工作室主任蔡○○加強在職人員的繼續教育，務必確保病患隱私並防範個人資料外洩。衛福部將開罰最重 25 萬，衛福部醫事處長石○○指出這些資料已違反醫療法 72 條「醫療機構及其人員因業務而知悉或持有病人病情或健康資訊，不得無故洩漏」，醫院已明顯疏失；衛福部將行文給臺北市衛生局開罰，依規定該院必須面對 5 萬元以上、25 萬元以下的罰鍰。未來在醫院評鑑時，評鑑委員們也將特別要求院方提出說明以及改進方式。石○○研判，應該是醫院不小心把病患結帳單當成再生紙再利用。但為了省錢，外洩病患資料外洩，實在說不過去。衛福部最近也將發文給全國各地衛生局，要求稽查人員在督導考核抽查醫療院所時，務必嚴格執行「病人資料不得外洩」等相關規定，一旦發現違規，將予以重罰。石○○強調，醫療院所有義務保護病患的就醫資料及所有病歷，除非病患提出申請，否則這些資料都不得外流。如果再有將病人結帳單當成便條紙使用等荒唐情事，一定從嚴處理。

## 廢棄文件管控失誤○○醫院錯將病歷當便條紙

為了避免資源浪費及擷節成本，許多企業都設有廢紙回收箱，回收只有單面列印的 A4 紙張，做為列印紙或便條紙來用，這種做法雖然符合環保精神，但若管控不當，很可能造成資料外洩。日前，○○醫院被民眾檢舉，服務台提供的便條紙背面竟然是另一名病患的就診資料，包括姓名、性別、年齡、體重、生日、看診日、及相關診斷與檢查結果，雖然○○醫院事後清查，只有一張病歷資料外流，但對醫院形象已經造成嚴重影響。

先就事發原因來看，根據○○醫院行政副院長陳○○的說法，這張洩露病患隱私的便條紙，很可能是批價單。按照醫院看診流程，電腦列印出批價單之後，正本交給就診民眾、副本則貼在紙本病歷上保存，不過有時因為電腦問題，可能會多印或重印，這些多出來的表單就會被當成廢棄文件。

至於廢棄文件的處理也有一定程序。○○醫院將廢棄文件分為機密與一般兩種類別，總務處負責收取各單位廢棄的機密文件，再委託業者銷毀，至於一般文件則做為影印回收紙或便條紙來使用。這次的意外應該是經手人員分錯類別，沒有經院內正常程序銷毀，反而流到志工手中當成重複使用的便條。

在事後處理上，○○醫院修訂「回收紙類及機密文件銷毀標準作業規範」，將機密文件的定義擴大為，任何「含病人個人資料及醫療記錄文件」，以及經院方核定為機密文件者。同時新增「各單位依自訂標準作業程序銷毀」的規定，以及加強文件銷毀執行作業流程的管控，並規定所有文件採溶解方式，製成再生紙再利用，另一方面，主管機關臺北市衛生局也依法開罰五萬元，並言明日後若再犯將提高罰款金額。其實，主管機關除了開罰以外，更應該積極主動地了解轄下醫院的機密文件銷毀流程，避免相同情況在不同醫院上演的風險。

為響應衛福部政策，許多醫院正在推動電子病歷系統，但在作業流程上仍無法捨棄紙本病歷，仍舊維持紙本與電子病歷並行的做法。也就是說，醫生在電子病歷系統更新資料並列印出來，再交由診間護士黏貼於紙本病歷上，這與○○醫院列印批價單再黏貼於紙本病歷的作法相同，既然流程一樣，就免不了相同風險發生，主管機關除了懲處○○醫院的失誤之外，是否應該全面清查管轄範圍內的醫院，在文件管理與銷毀處理流程上有無瑕疵，避免相同情況再度上演。

再者，○○醫院提到此次事件的原因，有可能是廢棄文件歸類錯誤，這背後有二種意涵，第一是員工不認為此為機密文件，二是員工知道但不小心放錯，如果是前者，顯然○○醫院員工的資安意識不足，應該加強相關的教育訓練，而這也是許多企業共通的問題，員工的資安意識不足，重要文件沒有銷毀，反而拿來當成回收紙，機密資料毫無機密性可言。

此次○○醫院事件，足以做為企業警惕，畢竟廢物利用的本意是好的，可以減少資源浪費，但環保的前提是做好管控，企業必須有相關的文件銷毀流程及管理措施，否則為了不浪費資源，反而造成機密資料外洩，顯然得不償失。

臺中榮民總醫院政風室 提醒您！