

# 立法會

## *Legislative Council*

立法會CB(2)2288/00-01號文件  
(此份會議紀要業經政府當局審閱)

檔 號：CB2/PS/4/00

### 立法會衛生事務委員會

#### 改善醫療投訴機制小組委員會會議

日 期：2001年7月3日(星期二)  
時 間：上午8時30分  
地 點：立法會大樓會議室A

出席委員：羅致光議員, JP(主席)  
何秀蘭議員  
陳婉嫻議員  
楊森議員  
鄭家富議員  
鄧兆棠議員, JP  
李鳳英議員, JP  
麥國風議員  
勞永樂議員

出席委員：梁劉柔芬議員, SBS, JP

出席公職人員：衛生福利局副局長  
姚紀中先生

衛生福利局首席醫生  
蔡美儀醫生

衛生署助理署長(衛生行政及策劃)  
陳漢儀醫生

衛生署首席醫生  
王曼霞醫生

列席秘書：總主任(2)4  
陳曼玲女士

**列席職員** : 高級助理法律顧問  
李裕生先生

資料研究及圖書館服務部主管  
劉騏嘉女士

研究主任4  
黃麗菁女士

高級主任(2)8  
蘇美利小姐

---

經辦人／部門

**I. 提交海外地區醫療投訴機制的研究報告**  
(RP14/00-01號文件 — 於2001年6月29日發出的  
研究報告)

資料研究及圖書館服務部主管介紹上述報告，該報告闡述及分析英國、美國加尼福利亞州、加拿大安大略省及澳洲新南威爾士省處理投訴醫生的機制。

**II. 與政府當局會商**  
(立法會CB(2)1975/00-01(01)至(02)號文件)

2. 衛生福利局副局長介紹政府當局的文件(立法會CB(2)1975/00-01(01)號文件)，該文件描述及分析澳洲、英國、愛爾蘭、北愛爾蘭及加拿大的病人投訴機制。衛生福利局副局長特別指出，政府當局認為，以申訴專員模式為本的申訴機制未必能符合公眾的期望，原因是此類制度的範疇有所局限，不過，當局認為澳洲的制度有其可取之處，值得進一步研究。

3. 楊森議員察悉，在澳洲的制度下，新南威爾士省醫護投訴專員公署及維多利亞省醫護服務專員公署的執行部門均設於衛生署轄下。楊議員詢問，由於政府當局文件第32段指出，澳洲的制度值得詳細研究，這應否理解為政府當局傾向於在本港衛生署轄下設立申訴處。楊議員指出，倘若政府當局一意孤行在衛生署設立申訴處，他會遣責這做法，因為此舉有違公眾希望設立獨立醫療申訴處的要求。楊議員認為，以申訴專員制度為本的英國系統值得研究。楊議員進一步指出，設立獨立醫療申訴處會影響專業自我規管的憂慮並不成立，因為政府當局的文件第30段訂明，不論申訴機制以何種模式運作，專業自主的原則都得以保存。

4. 衛生福利局副局長澄清，政府當局的文件旨在列舉外國一些國家病人投訴機制的利弊。他強調，政府當局並未就是否在衛生署設立申訴處一事有確實的意見，當局會繼續持開放態度，聽取任何有關改善本港病人投訴機制的建議。
5. 楊森議員認為，如在衛生署設立申訴處，該申訴處必須向立法會負責。是項安排與澳洲的制度一致，當地的醫護投訴專員，是受聯合委員會監察及評審，而聯合委員會包括由立法議會委任的委員。聯合委員會需向上、下議院匯報，亦有權否決投訴專員的任命建議。
6. 鄭家富議員詢問，政府當局根據何等原則評定在香港採用澳洲的病人投訴機制。
7. 衛生福利局副局長重申，政府當局並無意向在港推行某種特定模式的投訴機制。當局認為澳洲的制度值得進一步研究，原因是該制度提供一站式的申訴服務，方便申訴人。此外，該制度的另一優點是能善用政府的專業人員，不僅能提高效率，更可避免職能重疊。另一方面，澳洲制度可同時調查公營及私營機構提供的服務，有別於英國的制度，只可調查國家醫護服務轄下醫院的投訴。衛生福利局副局長進一步表示，儘管醫護投訴專員公署及醫護服務專員公署的執行部門均設於衛生署轄下，但兩者均須向立法機關負責，與申訴專員制度相若。
8. 鄭家富議員進一步詢問，由於設立獨立醫療申訴處必須另訂法例，這是否成立申訴處的障礙。若非如此，他希望知道制訂新法例所需的時間。
9. 衛生福利局副局長回應時表示，政府當局從未因需要另訂法例而不採取所需的行動。衛生福利局副局長進而表示，由於在衛生署或在政府架構以外設立醫療申訴處須另訂法例，需時一至兩年才完成，因此或需採取一些過渡措施，以應付公眾殷切的需求。
10. 陳婉嫻議員表示，政府當局提出在衛生署設立申訴處，所持的其中一項論據，是投訴人可以全面善用衛生署職員的專業知識及意見。不過，陳議員指出，只要當局提供足夠資源供獨立醫療申訴處聘請專業人手，亦可提供同樣服務。就此，陳議員促請政府當局不要以設立獨立醫療申訴處須耗用大量資源為理由，不支持該項建議，因為不論申訴處是否設於衛生署，所須的撥款亦全數由公帑支付。

11. 衛生福利局副局長回應時表示，金錢不應是不設立獨立醫療申訴處的因素。衛生福利局副局長進一步表示，政府當局建議在衛生署設立申訴處的主要原因，是衛生署會續步放棄直接提供醫護服務，轉而擔當倡導健康及監管質素的角色，因此由該署負責有關工作最為合適。
12. 李鳳英議員詢問，政府當局是否贊成以公開研訊的方式處理病人投訴，因為政府當局的文件並無提及這點。
13. 衛生福利局副局長回應時表示，由於研訊屬於規管組織的職權範圍，政府當局不宜就此作出評論。主席指出，香港醫務委員會的研訊差不多全是公開舉行。
14. 衛生署首席醫生應主席邀請發言，向委員介紹私家醫院投訴處理的程序，詳情載於政府當局的文件(立法會CB(2)1975/00-01(02)號文件)。
15. 主席詢問，當局會否考慮設立一個性質和醫院管理局轄下公眾投訴委員會相近的委員會。衛生福利局副局長回應時表示並無需要作出此項安排。現時，衛生署接受有關私家醫院的投訴，並以第三者的身份進行調查。衛生署作為發牌主管當局，規定在《醫院、護養院及留產院註冊條例》(下稱“該條例”)下註冊的私家醫院，均須設立機制，接受及處理服務使用者的投訴。衛生署署長或經署長正式授權的人士，可根據上述條例的規定，有權進入及檢察處所及任何紀錄。
16. 勞永樂議員得悉，在2000年內，12間私家醫院接獲及處理的投訴總數達490宗。勞議員詢問，在上述490宗投訴中，有多少宗是投訴人不滿私家醫院的回應而須由衛生署進一步調查或覆核。他亦詢問有多少名投訴人不滿衛生署的調查結果。另外，勞議員亦詢問衛生署調派多少名職員負責調查私家醫院服務使用者的投訴。
17. 衛生署首席醫生回應時表示，衛生署在2000年接獲24宗有關私家醫院的投訴，其中約三分一的個案是由不滿私家醫院的回應的人提出的。在該等8、9宗投訴中，1至2名投訴人對衛生署進行的調查仍感不滿。至於負責調查私家醫院服務使用者的投訴的職員人數，衛生署首席醫生指出，這方面的工作由4名職員負責，其中包括1名首長級人員。
18. 主席詢問，若決定在衛生署設立申訴處，是否需要修訂該條例，因為該條例只規管私家醫院、護養院及留

產院。衛生福利局副局長回應時表示，當局會研究是否需要修訂該條例，還是制訂另一項法例，使有關建議具法律效力。

### **III. 其他事項**

19. 主席就邀請其他醫護專業人員(即醫生、牙醫及護士以外者)提出改善醫療投訴機制意見一事，諮詢委員的意見。委員贊同上述建議。

20. 何秀蘭議員建議徵詢兩間大學的醫院，要求他們表明，若設立獨立醫療申訴處，他們希望擔當什麼的角色。主席認為亦應徵詢其他有關組織對此問題的意見，他建議遲一步才提出這問題。委員表示同意。

### **IV. 下次會議的日期**

21. 委員同意於2001年9月26日上午9時舉行下次會議，討論小組委員會就改善醫療投訴機制所接獲的意見及建議。

22. 議事完畢，會議於上午10時15分結束。

立法會秘書處  
2001年9月21日