

# 立法會

## Legislative Council

立法會CB(2)867/01-02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紀要

日期：2001年11月21日(星期三)  
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)  
陳國強議員  
陳婉嫻議員, JP  
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

缺席委員：何秀蘭議員  
梁劉柔芬議員, SBS, JP  
楊 森議員

出席公職人員：署理衛生福利局副局長  
蔡釗嫻小姐

衛生福利局首席助理局長  
潘太平先生

衛生福利局首席醫生  
蔡美儀醫生

衛生署助理署長  
陳漢儀醫生

衛生署首席醫生  
王曼霞醫生

醫院管理局  
行政經理(醫務行政)  
蔡啟明醫生

- 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
- 高級主任(2)8  
蘇美利小姐
- 

經辦人／部門

**I. 與政府當局及醫院管理局會商**  
(立法會CB(2)436/01-02號文件)

應主席所請，署理衛生福利局副局長向委員闡述政府當局提供的文件。該文件旨在列述現行病人投訴機制的主要問題，以及改善病人投訴機制的建議方向。

2. 李鳳英議員詢問政府當局，會否在決定未來路向時慎重考慮市民的訴求，即設立一個獨立於香港醫務委員會(“醫委會”)及政府的醫療申訴處。李議員關注，雖然醫委會建議在其秘書處轄下設立申訴處理部的做法，有違公眾希望設立獨立醫療申訴處的訴求，但政府當局只是在其文件第4(i)段指出，當局會詳細研究醫委會將會呈交的每項改革建議，然後再決定改善病人投訴機制的方向。署理衛生福利局副局長向委員保證，政府當局定會考慮市民就如何改善病人投訴機制所提出的意見，然後才決定未來的路向。署理衛生福利局副局長進而表示，政府當局將會在研究過醫委會的改革建議之後，向委員匯報其對設立獨立醫療申訴處此一建議的立場。

3. 麥國風議員詢問政府當局，對設立獨立申訴處以提供“一站式服務”處理病人投訴的建議有何意見。麥議員進而表示，為以更有效的方式在提供服務的地方處理投訴，醫院管理局(“醫管局”)應加強病人聯絡主任的職能。病人聯絡主任除接受市民提出的投訴外，亦應在申訴人與遭投訴的職員之間居中調停。醫管局行政經理(醫務行政)感謝麥議員提出建議，並認同在可行情況下，透過居中調停以正面方法解決問題，當然是有用的調解投訴方式。然而，這類居中調停的調解方式，尤其是如果有關投訴涉及複雜的臨床事宜的話，便可能要由醫院內從事臨床醫療工作的同事參與調解投訴，而不能單靠一位病人聯絡主任處理。

4. 鄧兆棠議員表示，無論醫療申訴處如何獨立運作，仍然需要有關專業提出意見，方可就某一醫護專業人員有否專業失當作出裁決。鄧議員進而表示，公眾人士對病人投訴機制不滿的主要原因，在於公眾人士不瞭解各種不同投訴渠道的功能和作用。為糾正這個情況，政府當局一方面應教育市民，讓市民瞭解負責處理醫療投訴的有關機構的功能及作用；另一方面，有關機構亦應改善其公共關係，在適當情況下更加致力在有關各方之間發揮居中調停的作用。

5. 署理衛生福利局副局長回應時表示，有關設立獨立申訴處以提供“一站式服務”處理病人投訴的建議，政府當局尚未對此達致任何結論。一如上文第2段所述，由於醫委會的投訴機制是整個病人投訴機制中不可或缺的部分，因此政府當局須先行詳細研究醫委會提出的最後改革建議，然後再決定改善現有病人投訴機制的方向。署理衛生福利局副局長又指出，政府當局同意鄧兆棠議員於上文第4段所述的意見，認為有必要加強各方面的溝通。此外，一如政府當局提供的文件第4(iii)段所載，任何改善措施都必須尊重專業自主的精神。

6. 勞永樂議員表示，當局在決定改善病人投訴機制的方向前，必須致力確保這個機制不會影響到醫護服務的水平及質素，這一點最為重要。勞議員指出，倘若當局無法在保障病人權益和確保醫護服務提供者不會受到不公平批評兩者之間取得適當的平衡，則醫護服務的水平及質素必然會因而下降。這是由於醫護專業人員和醫護服務提供者須耗費大量時間和金錢來處理有關他們的投訴，因而令他們用於照顧病人的時間和用於改善服務的資源都相對減少。除此以外，部分醫生可能會避免進行風險較高的醫療程序，或者為免自己須面對投訴而變得過於謹慎，為其病人進行一些並非絕對必要的醫療檢驗。

7. 署理衛生福利局副局長向委員保證，政府當局的目標，是要確保為病人提供高水平的醫護服務。為達到這個目標，《醫護改革諮詢文件》建議透過持續進修、提供系統支援，例如臨床工作審核及管制工作等，以推廣醫療質素保證。該諮詢文件又建議設立一個公平、具透明度及可靠的病人投訴機制，以提高市民對醫護服務的信心。

8. 主席表示，除改善醫委會處理投訴的機制外，亦有必要檢討其他醫護專業規管組織、私家醫院及醫管局轄下醫院的投訴處理機制，以增強市民對醫護專業人員及醫護服務提供者的信心。

9. 署理衛生福利局副局長回應時表示，政府當局同意在檢討處理病人投訴的機制時，亦應一併檢討其他專業團體的現有規管制度。署理衛生福利局副局長解釋，由於市民大眾最為關注投訴醫生的程序，故此當局認為應率先處理醫委會處理投訴的機制。

10. 至於私家醫院處理投訴的機制，衛生署助理署長表示，根據《醫院、護養院及留產院註冊條例》(第165章)註冊的所有私家醫院，均必須設有處理投訴的機制。首先，每間私家醫院必須委任一名病人聯絡主任，負責接受、調查及排解其醫院的投訴。第二，院方須在醫院當眼處展示有關投訴渠道的告示，包括醫院的病人聯絡主任、衛生署、各專業規管組織或委員會，以及香港醫學會病人權益及責任熱線。第三，醫院必須按月向衛生署呈交投訴概要，提供有關投訴的性質及調查結果的資料。

11. 衛生署助理署長進而表示，衛生署亦會就所接到有關私家醫院的投訴作出調查，並會要求醫院的行政部門就投訴的指控提供解釋及處理方法。若投訴涉及醫院管理系統失誤及職員態度，衛生署會指令醫院採取合適措施糾正問題。然而，若個案涉及專業失當行為，便會建議申訴人將個案轉介到有關專業規管組織跟進。

12. 衛生署助理署長又指出，與其他政府部門的做法相若，職員在接獲投訴後必須依循一定的程序處理。至於衛生署轄下診所方面，亦會指派一位人員負責處理市民的投訴。倘若申訴人對提供服務的地方處理其投訴個案的方式感到不滿，申訴人可向衛生署提出，以便跟進調查。

13. 醫管局行政經理(醫務行政)概述醫管局所採用的兩層投訴制度及其處理市民投訴的機制。醫管局認為，很多投訴都可在提供服務的地方妥善處理。為此，所有公立醫院都設有第一層的投訴處理機制，處理直接向醫院作出對職員或服務的投訴。每間公立醫院都有委任一名病人聯絡主任，提供一站式服務，方便公眾投訴。一旦接獲投訴，醫院行政總監須負責對投訴進行徹底的調查及處理。醫院行政總監或其委派的高級人員，須親自覆信給申訴人。公眾投訴委員會是醫管局的第二層投訴處理機制，負責獨立審議並決定所有上訴及轉介的投訴。為加強公眾投訴委員會處理投訴的獨立性和公信力，委員會大部分成員都並非醫管局的人員或僱員，而且全部都不是醫管局的行政人員。為確保該委員會可有效而稱職地處理涉及醫療治理的指稱，醫管局成立了一個醫療專家小組，為該委員會提供獨立的專家意見。

14. 醫管局行政經理(醫務行政)進而表示，多年以來，公眾投訴委員會一直不斷努力提升其處理投訴的角色和公信力，以期成為醫管局內一個獨立、公平、公正、有效率和效益的公眾投訴處理機制。經過近期多次檢討後，醫管局的投訴機制及該委員會處理投訴的工作不斷有所改善。舉例而言，公眾投訴委員會一直透過醫管局的公開會議及記者招待會，向公眾匯報其工作進度；去年印製了一本題為《醫管局投訴處理機制》的小冊，指示病人如何作出投訴；以及經常為所有前線人員舉辦有關投訴處理的座談會及工作坊。

15. 勞永樂議員提出質詢如下 ——

- (a) 公眾投訴委員會以往曾否因有關投訴個案即將由法院進行聆訊或醫委會即將作出審裁，而終止或暫停調查某個案；及
- (b) 過去3年，醫管局為調解投訴而向申訴人支付的金額為何。

16. 醫管局行政經理(醫務行政)回覆勞議員的第一項質詢時表示，醫管局就其投訴機制進行上述檢討後，公眾投訴委員會業已決定日後不會受理已向死因裁判庭呈報的個案，以及申訴人業已發出令狀的個案。至於醫委會進行審裁的個案，則並無限制。然而，他指出，公眾投訴委員會可繼續調查有關個案，但範圍只限於與死因裁判庭個案或有關令狀所涉部分無關的其他環節。至於醫管局在過去3年為調解投訴而向申訴人支付的金額，醫管局行政經理(醫務行政)表示，他手邊暫時沒有有關資料，而且要翻查醫管局就每宗調解個案所支付的實質金額，亦會有一定困難。鄭家富議員表示，醫管局沒有備存這方面的資料，實在令人難以置信。他猜測醫管局不願透露有關資料的原因，其實在於醫管局受到調解協議中的保密條款所限制。為避免這個問題，鄭議員建議醫管局可告知委員，其在過去3年向申訴人支付的總金額，而委員亦會將有關資料保密。

17. 李鳳英議員詢問政府當局，對醫委會建議將業外委員人數由4名增至8名有何意見，因為這項建議與公眾的期望相去甚遠，公眾人士普遍認為醫委會的業外委員人數應與業內委員人數相同。署理衛生福利局副局長表示，小組委員會委員曾於2001年11月16日舉行的會議席上表示關注此事。她相信醫委會將會在擬定其改革建議時考慮委員的關注事項。政府當局將會研究醫委會定於下月呈交的整套改革建議，再決定醫委會所建議增加的業外委員人數是否足以提高醫委會的透明度。署理衛

生福利局副局長又指出，當局在訂定改善醫療投訴機制的方向時，定會考慮公眾人士所提出的意見及建議。

18. 陳婉嫻議員指出，各代表團體和小組委員會委員都已經在2001年6月22日舉行的會議上極為清晰地提出其訴求，就是期望成立一個獨立於醫委會及政府的醫療申訴處。陳議員對政府當局並沒有在文件中交代其對市民這項訴求的立場表示失望。陳議員又認為，政府當局並沒有在文件中提及其較早時提出在衛生署轄下設立申訴處的建議，是倒退的做法，由此可見政府當局傾向依賴醫委會提出的改革建議來解決此事。陳議員指出，雖然醫委會所提出的改革建議(倘若予以採納的話)將有助提高其處理投訴機制的透明度，但卻仍然未能徹底釋除市民大眾對“醫醫相衛”的疑慮。就此，陳議員堅決認為，接受投訴、審核個案、調查及檢控醫生等工作，均應由獨立的辦事處負責處理。陳議員進而表示，政府當局最低限度也應該在考慮過市民大眾提出的意見及建議後，因應醫委會所公布的改革建議概要作出初步回應，說明其在改善病人投訴機制方面有何初步意向。陳議員要求政府當局定出日期，說明何時可向委員匯報改善病人投訴機制的未來工作路向。鄭家富議員及麥國風議員提出相若的意見。

19. 署理衛生福利局副局長重申，醫委會的投訴機制是整個病人投訴機制中不可或缺的部分，因此政府當局認為有必要先行詳細研究醫委會提出的建議，然後再決定改善病人投訴機制的最佳方法，而當局將會在研究醫委會建議的過程中考慮市民提出的意見。署理衛生福利局副局長進而表示，政府當局應可在收到醫委會提出的最後改革建議之後約一個月，向委員匯報此事。

20. 麥國風議員對政府當局的立場表示強烈不滿，認為這樣無異於由醫委會主導政府當局行事。麥議員建議小組委員會自行就改善病人投訴機制提出建議，供政府當局考慮。陳議員表示支持麥議員的建議。主席對麥議員的建議是否可行持保留意見，因為小組委員會的意見不一定代表立法會大部分議員的意見。他請委員注意，有關處理醫療事故投訴的機制的議案，於2001年5月9日舉行的立法會會議席上被否決。

21. 鄭家富議員認為，由於設立一個公平、具透明度及可靠的病人投訴機制實在刻不容緩，故此他動議以下議案，並以書面形式將議案措辭送交主席審閱。鄭議員動議的議案措辭如下 ——

“改善醫療投訴機制小組委員會對政府當局在改善醫療投訴機制方面欠缺方向表示強烈不滿，並要求政府當局在一個月內向本小組委員會匯報改善方向及措施。”

主席將議案付諸表決。除主席及勞永樂議員投棄權票外，議案獲在席的全部委員通過。

22. 署理衛生福利局副局長強調，政府當局決心設立一個公平、具透明度及可靠的病人投訴機制。政府當局在此事上的立場絕對沒有倒退。衛生福利局首席助理局長補充，由於出席2001年6月22日會議的大部分代表團體都反對在衛生署轄下設立申訴處的建議，政府當局因此並沒有在文件中提及該項建議。此外，委員在2001年9月26日舉行的會議席上亦察悉，絕大部分市民不贊成這項建議，而委員亦要求進一步討論多項問題，例如醫管局、衛生署及私家醫院的投訴機制，以及是否需要設立新的投訴渠道等，才能決定改善病人投訴機制的方案(如有的話)。與此同時，當局仍然歡迎各界人士提出任何其他有關改善病人投訴機制的方案。

23. 議事完畢，會議於上午10時15分結束。

議會事務部2  
立法會秘書處  
2002年1月10日