

# 立法會

## *Legislative Council*

立法會CB(2)1856/00-01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5月21日(星期一)  
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  
梁劉柔芬議員, SBS, JP  
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

出席公職人員：衛生福利局副局長  
姚紀中先生

衛生署首席醫生  
蔡美儀醫生

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

---

## **I. 選舉主席**

羅致光議員當選小組委員會主席。

## **II. 擬議職權範圍**

(立法會CB(2)1480/00-01(01)號文件)

2. 麥國風議員詢問，擬議職權範圍應否列明，小組委員會經考慮香港醫務委員會(下稱“醫委會”)、病人組織、其他團體及公眾人士的意見後，會就如何改善醫療投訴機制提出建議。梁劉柔芬議員對此有所保留，認為小組委員會或許未能就如何改善有關機制達成共識。勞永樂議員贊同梁劉柔芬議員的見解。主席表示，由於擬議職權範圍並未有禁止小組委員會建議如何改善醫療投訴機制，所以無需按麥國風議員的建議加入相關字眼。何秀蘭議員贊同主席的意見。

3. 經討論後，委員通過上述文件載列的擬議職權範圍，無須作任何修訂。

4. 至於小組委員會的工作計劃，主席表示，小組委員會將邀請有關代表團體就此事提出意見。他亦建議會見醫委會及醫院管理局(下稱“醫管局”)公眾投訴委員會的代表。就此，他察悉醫委會亦正研究改革建議。他預期討論需時數月才能完成。

## **III. 與政府當局會商**

(立法會CB(2)1480/00-01(02)-(03)號文件)

5. 衛生福利局副局長應主席邀請發言，向委員簡述政府當局的文件(立法會CB(2)1480/00-01(02)號文件)，文件詳述政府當局對改善病人投訴系統的意見。

6. 主席請委員注意立法會秘書處資料研究及圖書館服務部擬備的文件(立法會CB(2)1480/00-01(03)號文件)，該份文件載列有關英國、美國及澳洲醫療投訴機制的一些現有資料，供委員參閱。

7. 陳婉嫻議員並不贊同政府當局在其文件第13段所述的見解，認為設立獨立申訴處可能引發的問題。陳議員亦反對政府當局建議在衛生署轄下設立申訴處，更堅決認為病人投訴機制必須獨立於政府架構。陳議員進一步

指出，民主建港聯盟及香港工會聯合會均尊重專業人員自我規管的原則。不過，他們支持將醫委會業外委員的百分比增至40%的建議，以期提高醫委會的問責性、透明度及公平性。

8. 衛生福利局副局長回應時表示，將申訴處設於衛生署轄下，並不表示其獨立性會遜於在政府架構以外設立的申訴機構，原因是申訴處會自動受申訴專員的監察，因此能提供一套良好的制衡機制。

9. 李鳳英議員表示，政府當局的文件有欠公正和客觀，因為文件並沒有載述病人組織及其他團體對病人投訴機制的意見，更意味政府當局會漠視市民的反對，一意決定在衛生署轄下設立申訴處。衛生福利局副局長回應時表示，政府當局對於在衛生署轄下設立申訴處的建議尚未有任何決定，並向委員保證，政府當局會開放態度，研究任何改善病人投訴機制的建議。

10. 楊森議員及鄭家富議員亦反對在衛生署轄下設立申訴處。楊森議員表示，他們不信服政府當局拒絕在政府架構以外設立申訴處所提出的理由，特別是指設立獨立申訴處會損害專業人員自我規管的原則。楊議員質疑，既然像英國那般高度文明的國家已設立一套獨立於政府架構的病人投訴機制，為何香港不能作出同樣安排。

11. 衛生福利局副局長回應時表示，政府當局曾研究外國處理病人投訴的行事方式及經驗。他樂意提供一份文件，載述政府當局對該等海外國家行事方式及經驗的意見，以及是否適合在本港推行。

12. 麥國風議員附和李鳳英議員的意見，並促請政府當局先聽取市民的意見，其後才決定改善病人投訴機制的方向。麥議員繼而詢問，是否須要修訂法例，以推行在衛生署轄下設立申訴處的建議，例如授權職員進行調查。衛生福利局副局長答稱有此需要。衛生福利局副局長進一步表示，政府當局須研究此問題，並樂意提供資料，說明須作出的立法修訂，以推行改善病人投訴機制的多項建議。

13. 何秀蘭議員表示，政府當局文件第6及7段，只列述政府當局認為有效投訴機制應具備的功能和特質，實在過於片面。就此，何議員認為，委員應自行討論有效投訴機制應具備的功能和特質，務求確立一套機制，有效解決現行病人投訴機制不善之處。為方便委員討論此事，何議員要求小組委員會秘書提供資料，闡述醫管局公眾投訴委員會及醫委會如何處理投訴，並要求資料研

究及圖書館服務部就英、美、澳三國的醫療投訴機制進行整體對比分析。

14. 勞永樂議員促請政府當局審慎考慮在衛生署轄下設立申訴處一事，因為此舉會使申訴處實際成為政府機關，令市民對其欠缺獨立性及是否公正無私甚表關注。此外，他亦不能肯定醫護專業人員是否會支持該項建議。勞議員進一步指出，醫委會現正檢討其投訴機制，研究如何糾正現存的缺點，稍後會邀請市民向他們提出意見。勞議員希望政府當局亦提供資料，列明設立獨立申訴處所需的資源，以及獨立申訴處對處理醫療事故的現行渠道的影響。

政府當局

15. 主席要求政府當局按上文第11段的建議提供文件，文件內除對外國的機制及行事方式進行對比分析外，更闡述政府當局對理想醫療投訴機制的看法。他知悉醫委會需時數月才可完成其改革建議，他詢問政府當局在衛生署設立申訴處的時間安排。衛生福利局副局長回應時表示，雖然政府當局尚未開始制訂設立申訴處的詳細實施計劃，但《醫護改革諮詢文件》提及計劃於2002年設立申訴處。由於病人投訴機制備受市民關注，政府當局已決定繼續與各有關團體進行討論，以致達成共識，才推行改革措施。

16. 主席總結討論時提出下列建議，並取得委員同意—

秘書

(a) 由秘書處提供本港現有醫療投訴機制的資料；

政府當局、  
資料研究及圖書  
館服務部

(b) 政府當局及資料研究及圖書館服務部同時就外國的醫療投訴機制進行對比分析；及

(c) 於往後3次會議與醫管局公眾投訴委員會、醫委會、病人組織及其他有關團體會晤。

#### IV. 日後會議的日期

17. 委員同意於2001年6月11日下午4時30分舉行會議，聽取病人組織及其他有關團體的意見。主席請委員於會後通知小組委員會秘書他們有意邀請的病人組織及／或有關團體。至於會晤醫管局公眾投訴委員會及醫委會代表的日期，委員同意交由小組委員會秘書議定。委員亦同意於2001年7月3日上午8時30分舉行另一次會議，繼續與政府當局會商。

(會後補註：小組委員會往後4次會議的安排如下—

- (a) 2001年6月22日上午8時30分，與專業協會、病人組織及其他有關團體會晤；
- (b) 2001年6月27日上午8時30分，與醫委會的代表會晤；
- (c) 2001年6月27日上午10時45分，與醫管局公眾投訴委員會會晤；及
- (d) 2001年7月3日上午8時30分，繼續與政府當局會商。)

18. 議事完畢，會議於上午10時結束。

立法會秘書處  
2001年6月15日