

# 香港西醫聯會 HONG KONG DOCTORS UNION LTD.

Room 901, Hang Shing Bldg., 363-373, Nathan Road, Kowloon  
E-mail: hkdu@hkdu.org Home Page: <http://www.hkdu.org> Tel. no.: 2388 2728 Fax no.: 2385 5275

## 香港西醫聯會關於改善醫療投訴機制致立法會「衛生事務委員會」的意見書

### 簡介

香港西醫聯會有超過 1,600 位公家與私家醫生會員，而以後者為多。由於大部份為家庭醫生，所以我們跟香港社會各階層有密切的接觸。

### 現有機制

醫療投訴的對象除了醫生外，還包括其他方面，例如，醫療服務制度，醫療機構如醫管局、衛生署、保健組織 (HMO)、或管理醫護公司、醫療保險公司、牙醫、未來的中醫師、脊醫、護士、物理治療師、輔助醫療職員、甚至藥房、美容師、(現在美容師已使用威力強大而有副作用的激光儀器)、無牌醫生與及健康食品公司。

現存投訴機制的主要問題是沒有一個集中的機構去應付如此迥異不同的醫療服務。遇上醫療意外或其他醫療事故，公眾便不知所措，究竟找那一個機構或機關去投訴。現有制度是太各自為政，並不足夠和對公眾構成不便。始終公眾對它不信任。

### 衛生福利局所建議（即於衛生署門下設立投訴辦事處）

我們反對於衛生署門下設立新的投訴部門：-

1. 建議的部門會對紀律機關構成壓力，硬將所轉介來的個案判斷作為有罪，尤其是當「醫療改革建議書」中清晰地指出"既然為了個案做了大量的工作，紀律機關應該可以迅速作出決定處分與否"；
2. 所建議的部門將會覺不便或勉強去找出衛生署的弊端和批評上司；
3. 政府部門是不宜直接參與專業的管轄。例如工務局不應監管工程師而律政署不該直接監管律師。

### 香港西醫聯會建議設立中央醫療投訴辦公室（中投辦）

本會認為任何對醫療投訴的權利均應對病人及醫護人員同樣公平，而且對引致醫護人員受投訴而存在著錯誤與限制的制度應該有探討的渠道。

我們相信當醫護人員受到適當和應有的尊重與信賴時，病人的利益自然會受到最好的保障。除了把醫療投訴機制開放給多一些界外人士亦要保障各專業的自主。

香港西醫聯會建議設立一個中投辦，去處理一切這類投訴。這辦公室的成員主要是來自各醫護專業人士，而他們的專業意見是最重要，因為只有他們才完全懂得去向各個案作出中肯的判斷。這辦公室的調查權力應該限制於聽取專家意見及搜集表面證據。

在中投辦的結構中應該有一個防止被濫用的機制，以免被雞毛蒜皮、缺乏理據或者捏造的投訴所充塞，這辦公室將會用政府的資金運作。它負責把個案先過濾，然後把需要作進一步行動者轉介到各個適合的監管機構，例如消費者委員會，醫管局的公眾投訴小組，護士委員會，牙醫委員會，醫務委員會，中醫醫務委員會等。中投辦會將因誤會而產生的投訴或缺乏足夠證據的個案撤消，而中投辦會向投訴者作出解釋，有需要時則發出勸喻信件與有關的醫療人士。

以下是一些對中投辦運作模式的建議：-

(A) 功能：

- (1) 對公眾來說是簡單，一站式和容易運作；
- (2) 推動中介與修好；
- (3) 作為「交通指揮員」去分配個案。

(B) 架構：

- (1) 各醫療行業提供專業知識；
- (2) 業外人士；
- (3) 退休法官或律師；
- (4) 立法會代表；
- (5) 消委會代表。

(C) 經費：

- (1) 政府負責提供經費。

(D) 權力：

- (1) 調查權力限於攝取初部證據，書信聯絡或會晤投訴人與醫護人員；
- (2) 定時與各監管機構的初級偵訊小組開會，以達致緊密合作。

(E) 這與於衛生署門下設立投訴部門的分別是：

- (1) 不受政府領導而會更加獨立鮮明。

(F) 中投辦的好處：

- (1) 方便市民因為他是獨有和簡易應用；
- (2) 中介工作將會過濾了超過八成因誤會或缺乏實據的投訴，減輕了各監管機構的沉重工作負擔；
- (3) 由獨立第三者替各監管機構去篩選投訴個案，將會減輕公眾對於專業庇護同業的疑慮。

## **醫務委員會可作出的改變**

醫委會初步偵訊小組現存的問題包括：初級偵訊小組工作過量不勝負荷、作初步篩選工作時沒有界外人士參與、她的資源及偵查權力有限。爲了對病人與醫生更公平，我們建議增加醫委會的透明度，故此初步偵訊小組可增加非業界委員的數目，但他們不可以超過初步偵訊小組成員的三分之一。我們亦認爲需要增加一個非業界人士去輔助小組主席和副主席去作初步的篩選，初步偵訊小組的調查權力需要被提高，但並不能去搜查醫生診所。另外，因應公眾疑慮聆訊小組不夠中肯而要作適當的調整。

香港西醫聯會對以上部門有如下建議：

### **(A) 初步偵訊小組**

- (1) 增加一位界外人士輔助主席與副主席初步篩選；
- (2) 增加初步偵訊小組界外人士成員，但不能超過初步偵訊小組成員的三分之一；
- (3) 提高初步偵訊小組調查的權力，但不包括搜查醫生診所；

### **(B) 聆訊小組**

- (1) 可增加界外人士參與聆訊；
- (2) 聆訊小組的主席最好是具有法律知識例如法官；
- (3) 聆訊小組的成員數目最好不超過七位，以法律界人士爲主席，兩位界外人士，兩位私家醫生和兩位公家醫生。

## **結論**

香港西醫聯會建議設立中央醫療投訴辦公室去處理一切醫療上及有關的投訴，給予市民方便。

醫務委員會應該增加初步偵訊小組成員的界外人士，讓界外人士參與初級偵訊篩選。聆訊小組主席應爲法律界人士。

這些改變，應能滿足市民所要求投訴機制應有的透明度、中肯與公信力。

- 完 -