

香港大學醫學院

改善醫療投訴機制

1. 我們認為現時社會上對公營機構醫生的不滿，主要是由於醫療人手缺乏，未能配合病人對醫療服務日漸提高的要求所造成。而公營機構人手不足，究其原因乃公私營醫療人手與工作量分配不均所致。
2. 作為一個具責任感的專業，我們同意能為病人提供一個有效及可信的投訴機制是很重要的。
3. 香港目前已有相當多的途徑，供市民投訴有關醫療衛生的服務，當中包括：香港醫務委員會，各醫院內的投訴委員會及公共關係聯絡主任，醫管局轄下的公眾投訴委員會，衛生署，報章傳播媒體，立法局議員辦事處，申訴專員公署及民事法庭等。這些接納申訴的渠道各有它們的職責功能。例如醫務委員會只會處理有關醫生的專業操守失當事宜，而申訴專員公署則只解決行政及管理上出現的問題。有些病人可能誤向一個不適當的團體或組織作出投訴，因而導致處理上的延誤，亦有病人同時向所有有關的組織投訴相同的事件，引致各機構在處理同一投訴時出現工作上的重疊。
4. 另外有些批評認為，現時投訴醫護人員的制度程序繁複，要引入專家的證供去指控醫療專業人員亦很困難。
5. 我們相信現在是有實際需要去設立一個獨立的投訴部門，指導病人利用適當的渠道和方法去投訴。這獨立部門更可協助病人尋求有關專家的專業意見和諮詢，當現存的證據未能支持病人所作出的投訴時，部門亦可給予病人適當的建議。重要的是，有關的專業團體仍需要保留裁決及紀律處分的權力。這投訴部門必須獨立於所有提供醫療服務的機構。由於衛生署現在還有提供醫療服務，故此，建議中的部門不應隸屬於衛生署。而一個獨立於政府架構的投訴部門也會擁有更高的公信力。