

香港護理員協會對設立醫療投訴機制的意見

本港設有的法定註冊和紀律制度，是用作規管醫護專業人員的操守和執業事宜，並由各有關專業的規管組織施行。近年民間及病人組織質疑現行病人透過各專業管理委員會作為申訴機制是否有效。「護協」對設立獨立之醫療投訴機制有以下意見：

1. 獨立的申訴處是必須的

- 「護協」絕不贊成由衛生署擔當此職責，或由衛生署設立申訴處，以處理與病人醫療有關的投訴，是基於兩個原因：
 - 雖然將來的衛生署主要擔當倡導健康和監管質素的角色，但這些也是醫護服務的一部份，若市民對它所提供的服務不滿，也只能向該處作出投訴；
 - ✱ 若申訴處職員同時由衛生署員工擔任，由於他們將有機會離開申訴處，返回前線之工作崗位，故在進行調查時會有所故顧忌，難以使市民見得公平。戴婉盈女士作為行政事務申訴專員，也要辭去公務員工作，這就是最佳例子。
- 要做到公平、公正，才能建立有公信力：
 - 申訴處必須以不偏不倚，獨立無私及嚴謹的態度審理每一個案。
- 嚴格遵守保密原則：(絕不可未經投訴人之同意而將其資料公開)
- 調查期限：
 - 申訴處必須為每個個案制定一個合理的限期，以向申訴人交代調查結果。
 - 如：警監會一般個案的期限為3個月，複雜個案的期限為3至6個月。

2. 申訴處必須向市民推廣其工作

- 申訴處之辦公室必須設置於交通方便的地區，以方便市民前往求助。
- 申訴處應為市民提供多方面的資料及服務，如印刷有關小冊子、翻譯服務，電話查詢服務等。
- 申訴處職員亦應定期到各醫療機構了解情況及跟進建議改善事項。同時亦可讓市民大眾作即時求助。

3. 增加透明度讓公眾知悉

- 其投訴機制必須有簡單的投訴程序及規例，以使調查過程有足夠的透徹性、透明度和效率。
- 申訴處亦應監察被投訴之機構或醫護服務機構有否執行該署所提出的改善建議。
- 申訴處必須透過週年年報向公眾報告其工作，但同時為了顧及原告或被告之利益(私穩權)，我們建議處理方法可參考警監會年報，例如個案數字、類別統計資料、挑選公布個別個案，但不會透露姓名，時間、地點等細節，好讓公眾明白。

4. 調解(Conciliation)的角色

- 可考慮加入調解的功能，協助申訴人與被投訴人尋找和解方案，舉例：在可能情況下協助商討金錢賠償，以減省入稟法院民事訴訟等較昂貴的程序。(商討的資料須由處方保管及不能用作訴訟用途。)

5. 對於審判結果的處理

- 申訴處可對個別案件作出審決，並將結果通知有關醫療專業人員的規管組織，包括香港護士管理局或醫務委員會等。
- 此外，我們亦同意裁決和紀律處分的權力繼續由規管組織掌握和行使，若申訴處及規管組織有不同意見或結論，我們相信「公道自在人心」讓市民大眾就個別個案作出公開的輿論。