

對醫療投訴機制意見

香港復康聯盟有限公司

多年來，有關醫療的投訴絡繹不絕，早前的醫療事故更受到廣泛的報導，引起了市民大眾對現行醫療投訴機制的關注及討論，各界人士及團體亦紛紛討論改革的建議。現行醫療投訴機制，往往予人「醫醫相衛」的感覺，處理投訴時欠缺透明度及公信力。政府近期醫護改革諮詢文件中，提議改善質素保證制度，重新檢視病人的投訴機制是非常重要的環節。香港復康聯盟有限公司(下稱康盟)就醫護改革諮詢文件中，對改善病人投訴機制，表達殘疾人士對改革的意見。

政府的醫護改革諮詢文件中建議衛生署兼負申訴處的功能，協助病人提出申訴。申訴處只處理與病人醫療護理有關的投訴，工作包括進行調查、協助投訴人徵詢專家意見，以及盡量向投訴人提供與個案有關的資料等。但當申訴處處理的投訴無法調解時，便會把個案交回「負責規管的組織」處理。申訴處成立後，投訴人仍可直接向現有的途徑投訴，不一定經由申訴處辦理。病人既然可以向衛生署、公眾投訴委員會、醫務委員會提出投訴，為何還需要向申訴處提出有關投訴呢?換言之，政府只是製造多一個投訴機構，以協助其他規管組織篩選投訴，有用嗎?

此外，政府稱改革後的投訴機制，將會增加透明度和公信力。康盟對此不敢苟同，首先，衛生署是衛生福利局管轄的機構，而其職能及權力又被現有的機制所凌駕及制肘，根本不能為病人爭取應有權益，發揮有效投訴機制的功能。例如:衛生署接獲有關對醫管局的醫生提出投訴，最終還是交回醫管局處理，這怎能有助增加投訴機制的透明度呢?

再者，政府強調此機制不但符合自我規管原則，也「可避免由沒有醫學專業知識的非醫護界人士，對醫護人員的工作和操守作出判斷」。事實上此機制明顯站於醫生的利益出發，完全未能在服務使用者的權益著眼。現時醫療服務強調以病人為中心，視病人為醫護服務使用者和參與者，若真

如此，此理念怎樣套用於投訴機制上？若政府打算推行文件建議的投訴機制，只會鞏固「醫醫相衛」的概念，最終失去市民對醫療服務的信任。

康盟與其他自助組織，曾建議設立一個獨立醫療申訴辦公室，負責就醫護程序、服務提供、資源運用、專業操守、質素水平的檢定等各方面接受公眾的投訴、進行監察、作出建議。此醫療申訴辦公室，監察的對象不但為公營的醫護機構，還包括私營執業的醫生及機構。辦公室的決策成員，可由特首或政府司級官員委任，委員會內成員只可有三份之一為醫護界的成員代表，而三份之二為公眾人士，如其他界別的專業人士、復康團體、服務使用者等。有完善的監管架構，病人的權益才可得到保障。

最後，在推動醫療改革的同時，除了要改善醫療的架構、服務的質素、醫療的水平、醫療支出的方向等項目外，完善的投訴機制亦是不可忽視。事實上，一個完善的投訴機制對醫療服務質素起了監察的作用，不斷檢討當中的不足，增加市民大眾對醫療制度的信任。康盟希望政府能對現有的醫療投訴機制重新檢視及評估，建立一個富有透明度及公信力的投訴制度。