

立法會衛生事務委員會 - 改善醫療投訴機制 消費者委員會意見書

1. 消費者委員會就醫療服務投訴的機制向立法會衛生事務委員會提交以下意見。

投訴機制

2. 消委會認為投訴機制應具下列特徵：
 - (a) 由獨立的投訴機制處理有關醫生行為的投訴。
 - (b) 機制便利消費者使用，及其運作具透明度。
3. 最近「手機醫生」事件引發大眾討論何謂失德行為，以及對投訴機制系統產生疑問。
4. 本文旨在提出消委會對一些須要正視的問題的意見，姑勿論現時是否需要設立一個新的投訴機制，又或是為醫務委員會進行「大手術」。

醫學道德的定義

5. 目前，醫委會若發現有醫生在執行職務時犯了「專業上失當行為」，便可對其採取行動。「專業上的失當行為」的定義是：

“被同業認為是可恥的、不道德或不名譽的事情，而這些同業均為能幹且有良好聲譽者。”(香港醫務委員會 - 《香港註冊醫生專業守則》第三部份)

6. 消委會認為這評定原則過於狹隘。業界人士固然有足夠知識提供醫學上的意見，但道德行為方面應由社會大眾來決定。
7. 英國的醫務委員會(General Medical Council)¹ 獲賦予法律權力，去限制或刪除醫生執業的權利。英國醫委會對“嚴重的專業失當行為”定義為：

“一些行為令**我們**對醫生繼續執行其職務產生疑問”

8. 香港醫委會與英國醫委會比較，英國有關專業失當行為的定義較為廣闊。香港由業界會員去決定一個醫生的行為是否專業失當，

¹ GMC 網址 “www.gmc-uk.org” .

但英國醫委會則以「**我們**」的意見，即業外人士也可以參與決定醫生有否犯了專業失當行爲。英國醫委會由業界及業外人士共同決定行爲是否專業失當，適當地涵蓋社會人士的意見。本會認爲英國的處理方法較香港祇由同業人士決定爲佳。

消委會的建議

9. 消委會建議「專業上的失當行爲」的定義應該由業界及業外人士共同訂定，從而反映社會大眾對專業行爲失當的看法，而不單是反映業界的意見。

投訴調查程序

10. 醫委會的投訴調查程序主要分爲三個階段：
 - (1) 初步調查及評估。
 - (2) 如初步證據成立，採取適當跟進工作。
 - (3) 紀律研訊。
11. 在初步偵訊階段，由初步偵訊委員會的主席或副主席決定是否將個案轉呈初步偵訊委員會考慮。初步偵訊委員會有七名成員，其中一名爲業外委員，委員會負責審議個案文件。初步偵訊委員會在考慮有關資料後，決定該個案是否表面證據成立。如證據成立，便將個案呈交醫委會進行正式研訊。有關研訊由至少五名醫委會委員(其中一名爲業外委員)組成的小組進行。
12. 篩選投訴的好處是可以快速處理一些瑣碎，或不涉及醫委會職權範圍的投訴。
13. 可是負責篩選投訴工作的初步偵訊委員會主席及副主席均來自業界。當個案在第一階段被駁回，特別是個案涉及道德行爲的話，若沒有公眾參與反映意見，可能令人感到公眾的意見未能充分被考慮。又若在研訊時，因委員對失德行爲的投訴定義有不同意見，最終裁定投訴不成立，恐怕更會令人懷疑，其他一些失德行爲的投訴，早已在篩選階段被剔除。

- 14.英國醫委會委任一名醫學界人士評估案件，若建議毋須跟進時，此個案須由一名業外委員加以考慮並確定篩選決定是否正確。

適當程度的公眾參與

- 15.根據《醫生註冊條例》的規定，醫委會二十八名委員中，四名需為業外人士，而七名初步偵訊委員會的成員，其中一名須為公眾人士。醫委會及初步偵訊委員會分別有 15%的委員為業外人士。為研訊而召開的小組，由五名委員組成，其中一名需為業外委員，業外人士參與率為 20%。
- 16.與香港其他的專業界別比較，醫委會初步偵訊委員會及研訊小組的業外人士參與比率較法律及會計界為低，但較一些沒有業外人士參予紀律研訊的專業，例如牙醫，建築及工程界為高。
- 17.與其他的投訴處理機制比較，例如：版權審裁處、投訴警方獨立監察委員會，保險索償投訴局的投訴委員會。這些機構獨立組成(由法官或業外人士組成)，或由超過 50%的業外人士組成。
- 18.去年十二月，英國醫委會提出改革其架構及管治的建議。改革建議包括：醫委會內的業外人士由 25%增加至 40%；此外，醫委會除向英國國會負責外，須向新成立的常務委員會負責，這委員會業外人士佔 50%，業外人士擔任主席。
- 19.如先前所言，評定醫務投訴需要專業知識，業界人士是適合人選就醫學知識及醫療技術方面去評核一些涉及同行的投訴，並不等於認同紀律研訊委員會大部份的成員應由業界人士擔任。
- 20.當有需要諮詢專家意見時，可邀請非醫委會研訊成員的專家給予意見。事實上，每宗投訴的性質各有不同，須按情況而定出是否須要尋求專家意見。

消委會的建議

- 21.消委會認為為確保業界人士及公眾人士在醫療投訴機制的均衡參與，業外人士在初步偵訊及研訊委員會的參與比例，各佔一半。換句話說，一半委員應為業外人士。

投訴處理機制的主席

22. 消委會認為由法官或資深律師出任主席，最少有兩個優點。其一，由有公信力、經驗及權威的法律界人士出任主席可以更有效處理投訴，尤其是當中會涉及一些法庭程序。
23. 其二，由非業界的法律界人士出任主席，更能增加公眾的信心，令整個程序顯得更為公平，及減低疑慮以業界人士出任主席可能會出現利益衝突，進而影響委員會的工作。

消委會的建議

24. 由法律界人士擔任主席，無論對業界或社會大眾都會有好處。業界可顧及到公眾的看法，並消除公眾對業界可能有利益衝突的疑惑，從而提升這機制的公信力。

消費者委員會

二〇〇一年六月二十二日