

香港醫療及衛生服務評議會
建議書摘要

二〇〇一年六月廿二日

一. 前言

- 1.1.香港在過去的醫療改革中，只有少數是與病人權益有關。
- 1.2.現行的投訴機制需讓病人有申訴的機會，投訴人理應得到了適當的保障。但事實並非如此，因為處理投訴的透明度極低。
- 1.3.無論是醫生或病人對當前的機制沒有安全感，更有專家指出現有「醫療服務透明度低，公眾參與少，難以確保服務質素。」

二. 現有的主要投訴機制的利與弊

2.1.醫務委員會

擁有法定地位，專責處理「專業失當」申訴，最為公眾詬病之機制

2.2.醫管局轄下的公眾投訴委員會

屬於醫管局以下內部機制，無法定地位，為醫生批評最烈的機制

2.3.衛生署

是直接提供服務的政府部門，有利益衝突，並無往績可尋

2.4.立法會/區議會議員

無權無力處理投訴，只能作投訴轉介

2.5.申訴專員公署

只接受行政失當申訴，不接納醫療投訴

2.6.司法制度

並不是所有人都能負擔其費用

三. 我們的建議

3.1.成立獨立的投訴機制

- 一站式的投訴機制，具有法定地位及權力
- 直接調查權
- 索取資料權
- 代表起訴權

3.2.醫療專業團體應以提高服務質素及制定服務標準為目標

3.3.病人權益組織應有更重要的角色

四. 結論

- 4.1.醫生組織、病人權益組織及公眾都贊成設有獨立的投訴機制，政府實需決心及勇氣進行改革
- 4.2.新設立的投訴機制，必需較現時更公正及有效的處理投訴，不應架床疊屋