

立法會衛生事務委員會  
改善醫療投訴機制小組委員會  
二零零一年七月三日會議

私家醫院投訴處理過程簡介

目的

1. 本文旨在簡述私家醫院的投訴處理過程，供各委員參考。

背景

2. 衛生署署長根據醫院、護養院及留產院註冊條例（香港法例第 165 章）負責註冊及巡查醫院、護養院及留產院。作為發牌機構，衛生署定時巡查私家醫院及向私家醫院發放有關病人護理及其他公共衛生事宜的指引，私家醫院亦需要向衛生署呈交年報、用以申請再註冊的審視報告書及有關病人護理事故的報告。

投訴處理過程

在提供服務的層面

3. 大體而言，在提供服務的層面去解決投訴是最具成效及有成本效益的方法。因此，衛生署規定所有私家醫院都設有一個處理投訴的機制。
4. 首先，每間醫院必須委任一個病人聯絡主任，他的工作主要是接收、調查及排解其醫院的投訴。
5. 第二，醫院須根據衛生署的建議，在當眼的地方展示有

關投訴渠道的告示，包括醫院的病人聯絡主任、衛生署，各專業規管組織或委員會及香港醫學會病人權益及責任熱線。

6. 第三，醫院必須按月向衛生署呈交投訴概要，概要需提供有關投訴的性質及調查結果的資料，令衛生署能了解醫院處理投訴的水平。在有需要時，衛生署會就如何避免同類的投訴向醫院提供建議。在二零零零年，十二間私家醫院共接獲及處理四百九十宗投訴。

### 在發牌機構的層面

7. 衛生署亦會就所接到有關私家醫院的投訴作出調查，並會要求醫院的行政部門就投訴的指控提供解釋及處理方法。在調查過程中，衛生署署長或其授權人士有權在有需要時進入及調查醫院或任何紀錄。在調查完成後，衛生署會向投訴人回覆有關調查結果。若投訴涉及醫院管理系統失誤，衛生署會指令醫院採取合適措施糾正錯誤。但是，若個案涉及專業失德，便會建議投訴人將個案轉介到有關專業規管組織跟進。

8. 於二零零零年，衛生署共接獲二十四宗有關私家醫院的投訴。其中九宗投訴成立，當中三宗涉及職員表現，一宗涉及職員態度，兩宗涉及行政程序，一宗涉及醫院環境，一宗涉及收費及一宗涉及其他事宜。

衛生署

二零零一年六月