

立法會衛生事務委員會轄下的小組委員會
羅致光議員

羅議員：

醫療投訴

有關醫療投訴機制的問題，近日口述筆抒的已有不少，大多談及如何確保處理投訴的程序公正、公開和簡化。社會各界已詳細審閱此等方面的意見，在此不再複述。然而，有一事是備受忽略、甚或未受關注的。

任何投訴均源於控辯雙方發生衝突或糾紛。就感到受屈的一方而言，投訴人通常被假定為受害人，當局現時亦竭力協助投訴人申訴。現時，私家醫院經常接獲多宗投訴，當中不少是病人一時衝動而提出的，也有不少是涉及瑣屑無聊的問題，例如，病人不喜歡醫生的儀容外表，或難以接受求診時須輪候15分鐘等。然而，每宗投訴均須調查、記錄、向有關當局呈報，以及以種種方式處理。此等工作大量耗費人力，且往往浪費資源，最終導致醫療服務成本上升。雖然公平對待病人，使他們不會因醫療服務提供者態度傲慢而感到受屈，是值得表揚的做法，但投訴人亦應負責任，不應草率行事。有關當局應構思一套方案，以確保投訴人申訴時，須提出某方面的理由支持，並為此負上或多或少的責任。可惜，現時並無方法識別投訴內容是否真確屬實還是瑣屑無聊。舉例說，在2001年首6個月接獲的19宗投訴中，只有6宗理據充分。謹此期望當局提出建議，以便日後解決這方面的問題。

敬希垂注。

香港嘉諾撒醫院院長
梁雅達醫生

2001年7月16日