

Your Ref.: CB2/PS/4/00

CB(2)2289/00-01(05)號文件

Our Ref.: ps\_legco1/II/BK

香港特別行政區  
立法會  
傳真：2509 9055

陳小姐：

**立法會衛生事務委員會  
改善醫療投訴機制工作小組  
邀請意見書**

七月四日傳真收悉，香港藥學會與香港醫院藥劑師學會同意香港需要一個有效的投訴機制以加強改善醫療服務。以下，是我們對醫療改革綠皮書對投訴機制的意見。

我們的專業認為投訴辦公室需具備以下特點：-

1. 只有聯絡和監督投訴步驟的功能；
2. 具有公平廣泛的專業代表，如護士、社工、物理治療師、職業治療師、藥劑師等；
3. 有效率的機制去處理對所有專業護理人士的投訴；
4. 具有透明的選舉制度以加強公眾對專業服務及人士的信服力；
5. 與個別專業團體之紀律小組，保持清晰明確的關係。凡與藥物有關之事宜或投訴，都應有藥劑師匯同其他專業醫務人士處理。凡屬專業論理事項，應由該專業自主負責。

這樣，專業團體既可自行監督其專業操守，病人亦可享有發言的渠

道。

隨著醫療投訴機制的成立，我們的專業認為有需要成立“藥物監察”機制，去協調及收集有關藥物使用的數據和不良反應的資料。美國食品及藥品管理局 (FDA) 的 MedWatch ([www.fda.gov/medwatch/index.html](http://www.fda.gov/medwatch/index.html)) 便是個榜樣。記錄包括對生命有威脅的反應、需要住院的個案、令致傷殘、先天性畸型、器官功能失調或其它需要協調的個案。根據這等訊息可警惕醫療服務供應者注意藥物的正確服用或使用方法。與此同時，亦可藉此資料確定投訴是否因濫用藥物所致。更重要的是，基於以上的例証，去考慮改變標籤或向藥廠建議回收藥品。這樣對日後探討預防投訴以及公平對待投訴起正面作用。

閣下若需進一步資料，請聯絡香港藥學會義務秘書。

香港藥學會 鄺耀深會長 (代行)  
香港藥學會及香港醫院藥劑師學會  
2001 年 7 月 30 日

抄送：香港醫院藥劑師學會 吳劍華會長