

立法會衛生事務委員會  
改善醫療投訴機制小組委員會  
二零零一年十一月二十一日會議  
現行病人投訴系統的問題及改善的方向

## 目的

本文件旨在檢討現行病人投訴系統的問題，並提出改善的方向。

## 背景

2. 近年來，公眾對於病人投訴系統的效用和公信力日益關注，並要求當局糾正現行機制的問題。我們有需要檢討現行系統，以便找出主要問題所在及改善措施應循的方向。

## 現行投訴系統的問題

3. 我們經過分析市民、醫護專業人員和病人組織的意見，包括他們在先前會議上所發表的見解，發現現行系統存在以下的問題：

- i. 處理有關醫生的投訴機制的公信力受到質疑。公眾認為目前雖有可供病人投訴的渠道，但醫務委員會(醫委會)的投訴系統在透明度方面，存有改善的空間。有人認為要一位醫生來指證另一位醫生絕非容易，以致裁判往往對醫生有利。最近因醫委會的裁決而引發的公眾討論，亦反映市民對醫委會現行的投訴機制已漸失信心。

- ii. 目前，市民可循多個途徑就醫療事故提出投訴。現時，個別醫護服務提供者，包括醫院管理局(醫管局)、衛生署及私家醫院，和醫護專業規管組織處理絕大部分的病人投訴。雖然，一般意見都認為現有的投訴途徑已經足夠，但不同組織在處理投訴時所發揮的功能和作用各異。例如：醫護服務提供者在處理投訴時會從顧客的角度着手；醫護專業規管組織會負責處理有關專業失德及疏忽的投訴；申訴專員會調查有關公營機構行政失誤的投訴，而法庭會就投訴人是否受損及應否獲得賠償作出裁決。投訴人由於不熟悉個別投訴渠道的功能及投訴處理程序，有時未能向適當的機構提出投訴，導致投訴不果而感到投訴無門。
- iii. 公眾一般並不明白醫委會的權力範圍。《醫生註冊條例》訂明，香港醫務委員會只對犯了根據該條例第 21(1)條所列的違紀行為的註冊醫生才有紀律處分權力。而專業失德行為是在條例所載列中，唯一與病人護理有直接關係的違紀行為。至於與病人護理其他方面有關的投訴，例如醫生的態度或工作表現，則不屬香港醫務委員會執行紀律處分權力的範圍。根據醫委會二零零零年的投訴統計數字，在 193 宗接到的受理投訴當中，有 77 宗(或 40%)由於與專業失德行為無關，或被認為是瑣屑或毫無根據，而在處理投訴初期已遭撤回。由於投訴人對醫委會處理投訴的功能及專業失德所指的範圍缺乏了解，以致他們很難接受撤回投訴的決定。

- iv. 有關處理投訴所需的時間，醫委會處理複雜的個案需時可能超過一年，有些病人不能接受處理投訴的時間過於冗長。加上市民因對處理投訴的詳細程序缺乏瞭解，和處理一些個案所需的時間較長，而令他們覺得醫委會未有妥善及公平地處理他們的投訴。
- v. 公眾質疑醫委會的組成。他們要求增加業外人士的代表，以令業內及業外人士的數量取得更合理的平衡。
- vi. 在現行架構下，醫委會同時擔任審裁小組工作。這結構上的安排導致公眾認為醫委會的審裁過程出現偏頗。

#### 改善病人投訴系統的方向

4. 要確保改善措施迅速收到理想效果，必須對準目標，重點解決已發現的問題。就針對現行機制的問題，我們建議可循下列方向制定改善措施：

- i. 從醫護專業規管組織的統計數字顯示，投訴醫生的個案數量最多。在二零零零年，醫委會共接獲 227 宗投訴，相對，牙醫管理委員會在同年只接獲 87 宗投訴、護士管理局 5 宗、助產士管理局兩宗、視光師管理委員會 8 宗、醫務化驗師管理委員會兩宗、物理治療師管理委員會 1 宗，而職業治療師及放射技師管理委員會則沒有接到任何病人投訴。加上公眾對處理醫生執業的投訴機制的關注，我們有需要集中改善醫

委會的投訴系統。醫委會為加強其問責性、透明度及公平性，就其架構、組成及功能進行改革，並正為改革建議作最後敲定。我們正在等候醫委會呈交最後的改革建議。由於醫委會的投訴機制是整個病人投訴系統不可缺少的部分，我們在收到他們的建議後，會詳細研究其中每項改革建議。

- ii. 各有關機構應加強與市民溝通，令他們了解其投訴機制的功能、作用及投訴處理程序。在病人作出投訴時，為病人提供所需的協助及支援，以幫助他們了解投訴的性質和目的，並在合適的情況下，作出調停。此外，亦應給予病人輔導，以便他們能選擇適當的投訴方式，以免將個案錯投於一個不合適的渠道。這種種措施可改善整個投訴系統的透明度，並方便使用者。
- iii. 正如我們在先前會議所達成的協議，任何改善措施都必須尊重專業自主的精神。

## 徵詢意見

- 5. 請委員參看現行投訴機制的問題，並就建議的改善方向發表意見。

衛生福利局

二零零一年十一月