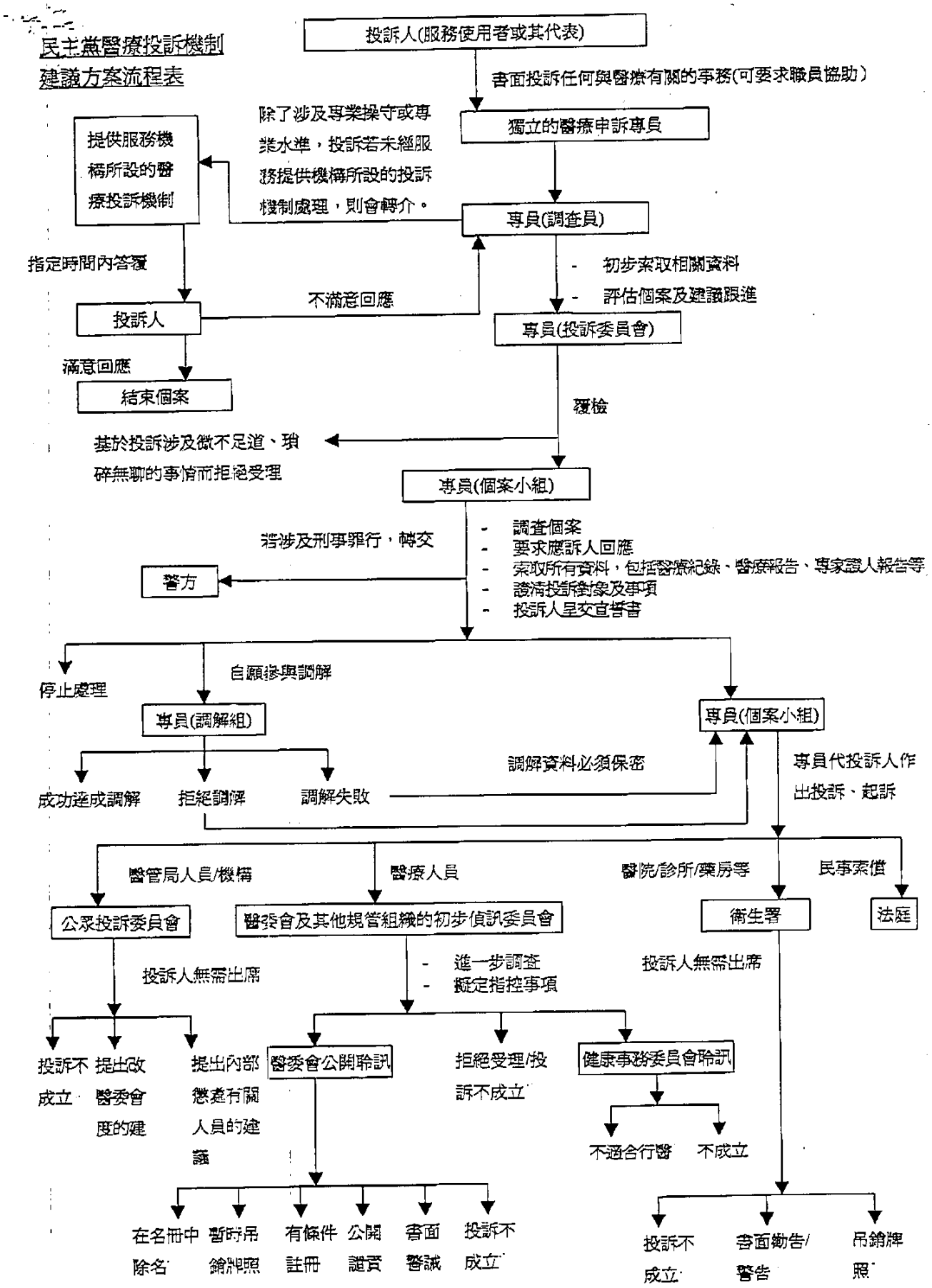
民主黨醫療投訴機制
建議方案流程表
投訴人(服務使用者或其代表)
書面投訴任何與醫療有關的事務(可要求職員協助)
獨立的醫療申訴專員
除了涉及專業操守或專業水準，投訴若未經服務提供機構所設的投訴機制處理，則會轉介。
提供服務機構所設的醫療投訴機制
專員(調查員)
指定時間內答覆
- 初步索取相關資料
- 評估個案及建議跟進
投訴人
不滿意回應
專員(投訴委員會)
滿意回應
結束個案
覆檢
基於投訴涉及微不足道、瑣碎無聊的事情而拒絕受理
專員(個案小組)
- 調查個案
- 要求應訴人回應
- 索取所有資料，包括醫療紀錄、醫療報告、專家證人報告等
- 證清投訴對象及事項
- 投訴人呈交宣誓書
若涉及刑事罪行，轉交
警方
停止處理
自願參與調解
專員(調解組)
專員(個案小組)
成功達成調解
拒絕調解
調解失敗
調解資料必須保密
專員代投訴人作出投訴、起訴
醫管局人員/機構
醫療人員
醫院/診所/藥房等
民事索償
公眾投訴委員會
醫委會及其他規管組織的初步偵訊委員會
衛生署
法庭
投訴人無需出席
- 進一步調查
- 擬定指控事項
投訴人無需出席
投訴不成立
提出改醫委會度的建
提出內部懲處有關人員的建議
醫委會公開聆訊
拒絕受理/投訴不成立
健康事務委員會聆訊
不適合行醫
不成立
在名冊中除名
暫時吊銷牌照
有條件註冊
公開譴責
書面警誡
投訴不成立
投訴不成立
書面勸告/警告
吊銷牌照