

**醫院管理局**  
**《審計署署長第四十七號報告書》：未清繳醫療費用的管理**  
**審計署的建議及已採取／考慮中的行動**

段數	審計署的建議	已採取／考慮中的行動
2.10	<p>審計署注意到有關醫院改善收費成效的措施。為使這些良好措施能在醫管局發揮最大效用，審計署建議醫管局行政總裁應：</p> <p>(a) 進一步鼓勵各醫院繼續制訂措施，以提高收費效率；</p> <p>(b) 評估醫院所採取措施的成效，評估時應顧及每間醫院的營運規模和情況各有不同；及</p> <p>(c) 參考各醫院的措施，據此制訂良好做法指引，並協助在各醫院宣傳／推廣這些良好指引。</p>	<p>醫管局會繼續主動評估已認定的良好措施，並鼓勵各聯網視乎個別醫院的情況而積極推行。醫管局並已採納了一些良好做法／措施，以便在所有醫管局醫院全面推行：-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 於病房內向病人派發帳單</li> <li>• 就病人情況要求醫生提供意見及出院安排</li> <li>• 病房職員會提醒病人在離院前清繳費用</li> <li>• 門診登記職員會於病人覆診時提醒病人清繳尚欠的費用</li> </ul> <p>這些新措施以及其他收取欠款的改善措施（於以下段落討論）已透過一份會計通告向各醫院公布。</p> <p>透過自動櫃員機及便利店繳款服務的招標和設立自助付款站的工作現正進行中。</p> <p>現正考慮中的措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用急症室登記處收取各項收費及按金。目前醫管局正檢討其收費系統所需的改動。</li> </ul>
2.18	<p>審計署建議醫管局行政總裁應就以下事項向醫院發出指引：</p> <p>(a) 備存妥善記錄，記下致電病人的詳情；及</p> <p>(b) 醫院致電病人的時限。</p>	<p>已對備存妥善電話紀錄及跟進電話制訂具體期限，並向醫院發出指引。此外，並已加強病人帳單與收費系統的追蹤欠款功能，協助紀錄致電病人的詳情。</p>

段數	審計署的建議	已採取／考慮中的行動
2.24	審計署建議醫管局行政總裁應採取措施，確保醫院適時把欠款個案轉交醫管局總辦事處。有關措施可包括向醫院發出通告，提醒院方須迅速把欠款個案轉交醫管局總辦事處，並重申這樣做的重要性。	已規定醫院須就欠款個案提交醫管局總辦事處的具體時限及頻次，並已將有關規定向醫院公布。  此外，醫院亦須按月就可能出現重大問題的個案（超過 300,000 元），向醫管局總辦事處報告，以便醫管局總辦事處在有需要時可及早採取行動。
2.29	審計署建議醫管局行政總裁應考慮有關分期繳付費用安排的成本效益，然後就這項安排訂定和公布正式的指引及評估程序。	有關收回欠款的通告已列明只在特殊情況下及已採取所有一般可行的收回欠款行動後，方可考慮分期付款安排。通告內並已列出有關的具體準則。
3.8	審計署建議醫管局行政總裁應向醫管局總辦事處人員發出指引，確保只有在取得批准後，方可從會計記錄中註銷未清繳的費用。	已修訂工作流程，以確保只有在取得批准後，方可註銷未清繳的費用。
3.18	審計署建議醫管局行政總裁應： (a) 考慮揀選更多欠款個案發出警告信； (b) 考慮揀選更多欠款額少於第 I 類債項的病人發出警告信，以展示醫管局有決心跟進未清繳費用的個案，即使拖欠的只是小數目； (c) 在計劃追討行動時，採取措施計及個別欠款者全部未清繳的費用。	有關收回欠款的通告已包括發出更多警告信，以及計算個別欠款者全部未清繳的費用等方面的補充規定，局方並已提醒醫院有關補充規定。
3.26	審計署建議醫管局行政總裁應： (a) 採取所需措施，加快向小額錢債審裁處提出申索；及 (b) 除了申請扣押債務人財產令狀外，探討採用其他方法追討判定債項的可行性和成本效益。	醫管局已採取措施(包括調派更多人手)，以便加快向小額錢債審裁處提出申索。收回欠款通告中亦已就向小額錢債審裁處提出申請的時限，作出規定。  醫管局會視乎勝訴機會及成本效益，向適當級別的法院展開法律訴訟及執行判決。

段數	審計署的建議	已採取／考慮中的行動
3.38	<p>審計署建議醫管局行政總裁應：</p> <p>(a) 早日採取行動，完成處理已經與病人作出清繳欠款安排的個案；</p> <p>(b) 考慮訂立尋求法律意見的時限，訂明醫管局總辦事處如在該時限內仍未能妥善處理欠款個案，便須徵詢法律意見；及</p> <p>(c) 提醒各醫院行政總監，按情況所需，要求私家病人增付按金，以支付估計的醫院費用。</p>	<p>醫管局已就所確定的個案採取法律行動，包括發出繳款通知書及傳訊令狀。</p> <p>已訂立就欠款個案徵求法律意見的具體時限。</p> <p>自 2004 年 11 月開始，私家病人的按金已由 58,500 元增加至 60,000 元，而大型手術則增加至 100,000 元，醫院行政總監更可視乎需要酌情增加按金。局方已提醒醫院行政總監應視乎估計的醫院費用，可向私家病人徵收更高的按金數目。</p>
3.42	<p>審計署建議醫管局行政總裁須因應醫管局總辦事處收費小組的工作量，以及考慮到有需要盡量提高運作效率，檢討該小組的人力需求。</p>	<p>各醫院自行負責收取醫療費用及跟進病人欠款。醫院在發出最後通知後，如仍未能收取款項，個案便會轉交醫管局總辦事處財務部，視乎情況採取法律行動。醫管局現正根據已收緊的追收欠款程序和可能將追收欠款工作外判的方案，檢討醫管局總辦事處跟進收費的人力需求。</p>
3.46	<p>審計署建議醫管局行政總裁應：</p> <p>(a) 確立和制訂更多效率及效益指標，以評估醫管局在收取未清繳費用方面的工作表現；</p> <p>(b) 為已制訂的工作表現指標定下目標；及</p> <p>(c) 按工作表現指標和定下的目標公布工作成績。</p>	<p>聯網的註銷欠款的情況及主要的問題個案已於每月管理表現報告中載列。</p> <p>現正考慮中的措施： 制訂更多主要成效指標及基準。</p>

段數	審計署的建議	已採取／考慮中的行動
4.11	審計署建議醫管局行政總裁應繼續密切監察整套產科服務收費的成效，並按情況作出適當的修訂。	現正考慮中的措施： 根據 2005 年 9 月實施的非符合資格人士整套產科服務收費的檢討結果，研究調整服務收費。
4.12	審計署建議衛生福利及食物局局長應： (a) 加快檢討如何推行有關處理拖欠費用的非符合資格人士問題的擬議措施；及 (b) 向立法會衛生事務委員會匯報就該項擬議措施所作的決定。	醫管局已加強對非符合資格人士的嚴格監察，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在入院時識別非符合資格人士及收取按金</li> <li>• 更密切監察他們繳付按金及欠款的情況</li> <li>• 當病人情況穩定時，提供選擇讓其可以以私家病人身份繼續接受醫管局的治療，或出院轉往私家醫院</li> <li>• 按金已由 19,800 元調高至 33,000 元</li> <li>• 向非符合資格人士發出的帳單較符合資格人士頻密</li> </ul> 此外，醫管局會繼續與有關機構協助非符合資格人士返回原居地。  現正考慮中的措施： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 延遲為非符合資格人士產婦向出生登記處呈交資料，直至已清繳欠款為止</li> <li>• 就「被遺棄」個案引入個案管理系統；該類個案大多涉及非符合資格人士或沒有身份證明文件的懷疑符合資格人士</li> <li>• 招標委托具信譽的收數公司，向高風險非符合資格人士追討壞帳</li> </ul>
4.17	審計署建議衛生福利及食物局局長應與旅遊事務專員磋商，考慮採取措施，向內地訪港旅客宣傳他們應為來港旅遊購買旅遊保險的訊息。	衛生福利及食物局現正與旅遊事務署商討如何跟進有關建議。

段數	審計署的建議	已採取／考慮中的行動
5.9	審計署建議醫管局行政總裁應： <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 進一步提升醫管局系統的效能，以協助識別就診或入院時尚未清付費用的病人；及</li> <li>(b) 考慮早日制訂符合成本效益的措施，向經常欠款者追討欠款。</li> </ul>	已加強電腦系統，提醒負責登記的職員，讓其識別再次求診的欠款病人。 在門診收據上顯示未清繳的費用，向病人再作提醒。 現正考慮中的措施： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 拖欠款項的非符合資格人士除非有生命危險，否則不會獲提供治療，直至清繳欠款為止。醫管局將於稍後考慮向符合資格人士實施相同措施</li> <li>• 急症室病人除非有生命危險，否則須先行繳費</li> <li>• 考慮向符合資格人士收取按金</li> </ul>
5.13	審計署建議醫管局行政總裁應與衛生福利及食物局局長磋商，加快醫管局就逾期繳付醫療費用徵收附加費的事宜進行檢討，包括是否就分期繳款徵收附加費。	現正考慮中的措施： 從法律方面研究徵收附加費 / 行政費用的影響。
5.22	審計署建議醫管局行政總裁應： <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 確立全面的地址證明指引，供醫院遵行，以統一各醫院處理有關規定的方法；</li> <li>(b) 確保各醫院遵從所確立的地址證明指引；及</li> <li>(c) 制訂方法以推行核實地址記錄的工作。</li> </ul>	在有關收回欠款的通告中已加載要求病人提供住址證明，採取如下措施： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 要求病人入院時提供住址證明</li> <li>• 當發現門診病人地址不正確，負責登記的職員會於病人下次再到醫管局醫院或診所求診時，要求病人提供住址證明</li> </ul> 現正考慮中的措施： 進一步加緊執行要求病人提供住址證明的規定