



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY

群策群力為病人・優質醫護滿杏林
Quality Patient-Centred Care Through Teamwork

本局檔號：(90) in FP2/FC/HAHO/I
來函檔號：CB(3)/PAC/R47

香港中區
昃臣道 8 號
立法會大樓
立法會政府帳目委員會秘書
(請交：衛碧瑤女士)

衛女士：

政府帳目委員會就
“醫院管理局：未清繳醫療費用的管理”
的公開聆訊
(審計署署長第四十七號報告書第 5 章)

就閣下於 2006 年 12 月 12 日給蘇利民先生信件。我謹隨函夾附本局就政府帳目委員會於 2006 年 12 月 7 日公開聆訊中要求的資料的中文回應。英文本已於較早時另函附上。

醫管局行政總裁蘇利民

(謝秀玲 謝秀玲 代行)

副本分送：

衛生福利及食物局局長 (請交：聶德權先生)
財經事務及庫務局局長 (請交：謝雲珍女士)
審計署署長 (請交：張濟中先生)

2006 年 12 月 18 日

問題 (a)

就審計署署長報告書（報告書）1.9 段表 1 所顯示的情況，自 2006 年 3 月 31 日以後是否有所改善。

答覆：

審計署署長報告書第 1.9 段表 1 顯示截至 2006 年 3 月 31 日病人拖欠費用的帳齡分析。截至 2006 年 11 月 30 日的帳齡分析載於下表。與 2006 年 3 月 31 日比較，2006 年 11 月 30 日拖欠費用的帳齡情況大致相同。6 個月以下帳齡的部份稍有改善，以帳單數目計，由 72% 增至 73%，若以數額計則由 74% 下跌至 71%。拖欠費用水平由 1 億 3,040 萬元上升至 1 億 5,200 萬元（+16.6%），跟同期相應收費的 20% 增幅相符，即由 16 億 770 萬元增至 19 億 2,930 萬元（以一年計）。

病人拖欠費用的帳齡分析 (2006 年 11 月 30 日的情況)

拖欠期	未清繳款項帳單			款額		
	2006 年 11 月 30 日		2006 年 3 月 31 日	2006 年 11 月 30 日		2006 年 3 月 31 日
(以月計)	(數目)	(百分率)	(百分率)	(百萬元)	(百分率)	(百分率)
3 或以下	45,310	52%	53%	74.1	49%	52%
> 3 至 6	17,889	21%	19%	33.8	22%	22%
> 6 至 9	9,871	11%	12%	17.1	12%	11%
> 9 至 12	5,420	6%	7%	12.6	8%	6%
> 12 至 24	6,054	7%	6%	9.4	6%	6%
> 24 至 36	1,421	2%	2%	3.2	2%	2%
> 36	1,116	1%	1%	1.8	1%	1%
總計	87,081	100%	100%	152.0	100%	100%

問題 (b)

報告書 2.19(a) 段所載，醫管局就指示員工應在特定的時限內打出特定數目的電話所發出的指引副本。

答覆：

以下是目前醫管局對致電已出院的病人之指引，摘自醫管局總部會計通告 13/2006 “收回欠款及註銷程序指引”。

(i) 發出最後帳單後的電話跟進

辦事處	負責人員	程序
收費處／會計處	收費處人員	4. 以下個案須在發出最後通知前，致電病人或其最近親屬至少一次： (a) 尚未清繳帳單的欠款數目超過第 II 類別 ^(註) 欠款限額；或 (b) 郵件沒法投遞，或 (c) 經醫院界定為問題個案。 最好病人或最近親屬能承諾一個具體還款日期，並緊密監察還款情況。

(ii) 發出最後通知後的電話跟進

辦事處	負責人員	程序
收費處／會計處	收費處人員	10. 假如帳單於發出最後通知 14 日後仍未清繳，應致電病人或最近親屬追收，並將跟進電話內容紀錄在病人帳單與收費系統內。假如欠款數目： (a) 為 150 元或以下，視乎資源酌情決定； (b) 超過 150 元，但不超過第 I 類別 ^(註) 欠款限額，自發出最後通知後 90 日內起碼致電 1 次； (c) 超過第 I 類別欠款限額 – 自發出最後通知後 60 日內起碼致電 1 次。

註：醫管局訂有內部指引界定屬第 I 類別的醫療費用欠款數額範圍。超出第 I 類別最高數額的欠款則視作第 II 類別欠款。基於保密理由，本答覆內並未透露有關的數目。

醫管局將會進一步收緊上述指引，包括：

- (1) 上述 (i) 4(a) 項 —— 調低於發出最後通知前須致電跟進的欠款限額；及
- (2) 上述 (ii) 10(b) 項 —— 縮短跟進電話的限期，至所有跟進電話須於發出最後通知後 60 日內完成。

問題 (c)

有關報告書 4.3 段表 17

- (i) 提供截至 2004 年 3 月 31 日、2005 年 3 月 31 日及 2006 年 3 月 31 日來自中國大陸非符合資格人士拖欠款項及所佔比例，以及在這些人士中，曾使用香港產科服務的孕婦所拖欠數額和所佔比例。
- (ii) 截至 2004 年 3 月 31 日、2005 年 3 月 31 日及 2006 年 3 月 31 日符合資格人士欠款個案數目及涉及病人數目。

答覆(c)(i):

2004、2005 及 2006 年度截至 3 月 31 日產科及其他專科的所有非符合資格人士拖欠款項如下：

年度截至	產科		非產科		非符合資格人士欠款合計	
	百萬元	%	百萬元	%	百萬元	%
2004 年 3 月 31 日	15.4	19%	64.9	81%	80.3	100%
2005 年 3 月 31 日	16.6	27%	44.7	73%	61.3	100%
2006 年 3 月 31 日	32.9	44%	41.2	56%	74.1	100%
三年平均	21.6	30%	50.3	70%	71.9	100%

來自中國大陸的非符合資格人士的數據暫時未能提供。

答覆(c)(ii):

2004、2005 及 2006 年年度截至 3 月 31 日符合資格人士欠款個案數目及涉及病人數目如下：

年度截至	個案數目	病人數目	符合資格人士欠款合計 (百萬元)
2004 年 3 月 31 日	61,829	46,426	45.8
2005 年 3 月 31 日	58,721	44,025	48.5
2006 年 3 月 31 日	50,579	37,594	39.0

問題 (d)

2003/04 年度至 2005/06 年度，來自中國大陸的非符合資格人士在留港期間因意外而住院的個案數目，比對來自中國大陸非符合資格人士的住院個案總數。

答覆：

在 2003/04、2004/05、2005/06 年度，經急症室入院的非符合資格人士數目載列在下列附表。有關來自中國大陸的非符合資格人士在留港間因意外而入住公立醫院的數據，醫管局暫時未能提供。

	<u>經急症室入院的 非符合資格人士數目</u>	<u>非符合資格人士 住院總數</u>	<u>%</u>
2003/04	7,953	14,342	55%
2004/05	11,643	17,994	65%
2005/06	13,417	18,839	71%

問題 (e)

根據審計署署長報告書 4.7 段，醫管局自 2005 年 9 月 1 日開始推行非符合資格人士的二萬元整套產科收費。其中一個目的是阻嚇非符合資格人士使用公共醫療服務。但報告書 4.3 段表 17 顯示非符合資格人士的欠款額由 2005 年 3 月 31 日的 6,130 萬元增加至 2006 年 3 月 31 日的 7,410 萬元。請提供詳細資料證明這項整套產科收費對阻嚇非符合資格人士使用公共醫療服務有效。

答覆：

非符合資格人士整套產科服務收費對減低非符合資格人士使用公共醫院產科服務證實有效。自 2005 年 9 月引入這項整套收費後，非符合資格人士使用公共產科服務的分娩個案，在緊接推行整套收費的前後 12 個月內，即 2004 年 9 月至 2005 年 8 月，以及 2005 年 9 月至 2006 年 8 月，由 13,699 宗下跌 15% 至 11,673 宗。

問題 (f)

根據報告書 5.3 段表 19，欠繳費用 6-10 宗的病人有 3,884 名、11-15 宗的有 846 名、16-20 宗的有 305 名，而超過 20 宗的則有 340 名。請提供這些個案的詳情，例如病人背景、所需的醫療服務及涉及的時間。

答覆：

審計署署長報告書第 5.3 段表 19 展示的符合資格人士欠繳費用個案分為四個類別（即 6-10 宗、11-15 宗、16-20 宗及超過 20 宗），包括截至 2006 年 8 月 31 日的五年期間註銷的壞帳（490 萬元），以及於 2006 年 8 月 31 日尚未清繳的費用（800 萬元）。截至 2006 年 12 月 10 日（即 3.5 個月內），尚未清繳的個案中，82% 已被清繳；尤其，超過 94% 日間醫療服務費用的欠款個案已被清繳。

附件載有四個類別欠繳費用個案數目的分析，分析顯示超過 50% 的個案中，病人年齡超過 50 歲。截至 2006 年 12 月 10 日，仍未清繳的個案中，急症室個案佔 40%，而住院個案則佔 35%，有相當多的病人是年長的長期病患者，須經常使用醫管局的門診和急症入院服務。

截至2006年8月31日的五年內符合資格人士欠繳費用個案（6宗以上）的概況

欠繳費用的個案數目	病人數目	各年齡組別病人數目					住院病人					日間醫療 ^註				急症室			
		0-11	12-40	41-50	51-60	>60	未清繳個案數目	已註銷個案數目	個案總數	每名病人平均個案數目	平均住院日數	未清繳求診人次	已註銷求診人次	總求診人次	每名病人平均求診次數	未清繳求診人次	已註銷求診人次	總求診人次	每名病人平均求診次數
6至10	3,884	109	1,140	480	605	1,550	2,502	3,813	6,315	2	16	14,468	838	15,306	4	2,266	4,495	6,761	2
11至15	846	17	296	135	139	259	948	1,540	2,488	3	26	5,244	314	5,558	7	797	1,781	2,578	3
16至20	305	7	121	48	47	82	482	752	1,234	4	36	2,310	125	2,435	8	581	1,134	1,715	6
20以上	340	5	123	63	72	77	1,099	1,980	3,079	9	31	4,525	250	4,775	14	1,046	2,600	3,646	11
合計	5,375	138	1,680	726	863	1,968	5,031	8,085	13,116	2	19	26,547	1,527	28,074	5	4,690	10,010	14,700	3
截至2006年12月10日, 已清繳個案/求診人次的總數							2,762					24,925				2,089			
已清繳比率							55%					94%				45%			

註：日間醫療包括門診, 社區及日間醫院服務。

問題 (g)

在聆訊中衛生福利及食物局局長及醫管局行政總裁指出，使用醫管局醫療服務的符合資格人士應有能力支付醫療費用，因為有經濟困難的病人應已申請費用減免。委員會想知道這項聲稱的理據。

答覆：

根據政府目前的政策，不會有人因經濟拮据而得不到適當的醫療照顧。為確保遵行這項政策，領取綜合社會保障援助（綜援）的病人，於出示一張發給領取綜援人士的有效醫療豁免證後，則可獲豁免公共醫療費用。有經濟困難而無法繳付醫療費用的非領取綜援人士，則可向社會福利署或醫管局的醫務社工申請豁免。醫務社工會根據指引，審慎考慮及評估申請人的經濟、社會及醫療情況。

醫管局醫院的所有醫務社會工作組均放置有豁免機制的資料單張，供市民取閱，而醫管局的互聯網亦有提供有關的資料。此外，醫管局的追收欠款指引亦規定醫院職員，包括會計處及收費處的職員，應提醒有經濟困難的公共病房病人向醫務社工求助。

問題 (h)

聆訊中曾提出醫管局正考慮聘請國際收數公司追收高風險非符合資格人士的壞帳。委員會希望知道醫管局是否就聘請任何收數公司作出決定，若是，請提供聘請該等公司的成本，以及他們將來收數的成功率。

答覆：

醫管局大會將於 2006 年 12 月 21 日的會議上，考慮聘請國際收數公司追收高風險非符合資格人士壞帳的建議措施。取得大會的支持後，醫管局會對建議的措施進行深入評估，包括成本、利益及風險因素。醫管局會透過公開招標聘請國際收數公司。標書審核的準則會包括公司的歷史、背景、信譽、營運策略、管理團隊、運作模式、員工概況、資訊保安、科技運用及顧客對象等，以及提供服務的收費。