

**2011年11月30日**  
**立法會會議**  
**鄭家富議員就**  
**“設立獨立的法定醫療服務申訴專員公署”**  
**動議的議案**

**經潘佩璆議員、陳茂波議員及陳克勤議員修正的議案**

本港公私營醫療服務的需要及壓力不斷增加，令近年公私營醫療服務的醫療事故頻仍，但現時缺乏統一而有公信力和高透明度的機制處理市民對醫療服務的申訴，令市民感到無助；就此，本會促請當局在不違反專業自主的原則下，設立獨立而法定的醫療服務申訴專員公署，確保針對醫療服務的投訴得到妥善處理和提高處理投訴的透明度，藉此改善醫療服務的質素；該公署的職能應包括：

- (一) 統一接受市民對本港所有經註冊的公私營醫療服務提供者的申訴；
- (二) 就接受的申訴進行調查，並擁有法定權力要求各有關方面提供相關資料，例如醫療檔案及內部調查報告，以便進行調查，並將調查結果在合理期限內通知申訴人及被投訴的一方；
- (三) 協助申訴人就個案取得獨立專業人士的意見；
- (四) 協助雙方在平等地位上進行溝通，以及在雙方同意下進行調解及處理賠償事務；
- (五) 為有需要的申訴人提供透過司法途徑及專業責任研訊調查以進一步追究責任的相關資訊，並為申訴人就進行該等程序提供合理的協助；
- (六) 定期向公眾發布申訴個案的統計數字及處理醫療投訴的情況，以便公眾瞭解醫療服務投訴個案的趨勢；及
- (七) 推動公民教育，讓公眾瞭解醫療事故及投訴的成因，使市民對醫療服務的風險加深瞭解，以及推動醫療服務提供者改善醫療服務的質素；

同時，當局應檢討香港醫務委員會的組成，考慮引入更多獨立、具公信力的業外人士參與，提升公眾監察和維護公眾利益的力度，並考慮就涉及專業上的失當行為的投訴個案，提升業外人士參與處理

的比例，進一步確保這些個案的調查和處理方法及程序，均公平公正和不偏不倚；當局亦應研究仿效‘交通意外傷亡援助計劃’設立醫療事故緊急經濟援助機制，以及時援助因醫療事故而出現經濟困難的家庭。