

二零零零年四月十日
討論文件

立法會衛生事務委員會

醫院管理局的投訴處理機制

引言

本文件旨在向委員介紹醫院管理局(醫管局)的投訴處理機制。

投訴處理機制

2. 醫管局設有一個兩層的投訴處理制度，專責調查和處理病人和公眾人士的投訴。病人或市民如有不滿，可直接向有關醫院或醫管局總辦事處作出投訴。投訴人如不服醫院／醫管局總辦事處的調查結果，可向公眾投訴委員會(下稱「委員會」)上訴。委員會由不屬於醫管局管理層的醫管局成員，及社會人士組成，其職權範圍載於附件。對於每宗提交委員會審理的投訴個案，委員會通常會在三個月內作出裁決，而有關裁決即為醫管局的最終決定。

3. 醫管局轄下的醫院都已訂下有關處理投訴的指引。所有醫院、診所和醫療機構均須指派一名高級護士擔任病人聯絡主任，負責接收口頭或書面投訴。所有投訴會交由醫院的高層人員或醫院行政總監調查，調查人員會於三星期內作出裁決。

4. 直接向醫院投訴的人士，如對醫院的回應感到不滿，可向委員會提出上訴。委員會接獲投訴後，即會展開

獨立調查；如有需要，會委託專家調查投訴個案和給予專業意見。為方便調查工作，委員會會透過「當值委員會面」安排，會晤投訴和被投訴雙方，並會視乎情況作出調解。

5. 委員會除處理上訴事宜外，亦獲授權調查經由其他申訴渠道轉介的投訴，包括政府、申訴專員和立法會議員所轉介的投訴。在接獲轉介個案後，委員會會決定應否先把個案交由醫院或醫管局總辦事處調查，然後才作出裁決；還是由委員會調查和作出裁決。

6. 這個兩層制度可快捷而有效地處理投訴。醫管局鼓勵市民把投訴個案先行交由有關醫院處理，而委員會則集中處理上訴個案，原因是大部分投訴是關乎個別醫院的行政和運作，因此可在運作層面上迅速解決。這個制度行之有效。於一九九九年，投訴醫管局轄下醫院的個案共有 1 705 宗，當中 1 607 宗經有關醫院或醫管局總辦事處處理後已圓滿解決，而上訴個案則有 59 宗。委員會在年內除了處理該 59 宗上訴之外，還處理了 26 宗和 13 宗分別經由立法會議員和其他申訴途徑轉介的個案。

衛生福利局
二零零零年四月

公眾投訴委員會 職權範圍

1. 委員會須獨立地
 - (一) 審議及決定公眾人士的投訴，這些投訴最初向醫院提出，但投訴人對醫院的回覆不滿意。
 - (二) 審議及決定由醫院管理局、立法會秘書處及其他投訴途徑轉達的其他投訴。
 - (三) 監察醫管局對投訴的處理。

2. 為執行上述職能，委員會須獨立地
 - (一) 對投訴作出調查，並於有需要時，委任醫管局、私人執業或海外專家小組就投訴進行調查及提交意見。
 - (二) 就審議投訴得出的建議及任何適當的行動，包括調解，向醫管局提供意見。
 - (三) 監察醫管局實施委員會就轉介及/或處理投訴建議的進度。
 - (四) 於有需要時就調查投訴所得的結果發表報告。

3. 在不影響投訴人使用其他公共投訴或申訴渠道情況下，委員會的決定即為醫院管理局的最終決定。

4. 委員會須定期向醫院管理局及公眾人士作出報告。