

香港社區組織協會 病人權益協會

香港醫療申訴機制的問題

香港病人權益協會 92 年成立至今，共協助近百個醫療事故投訴人及收獲過千宗電話投訴及查詢，內容大多牽涉醫療失誤、收費、索取病歷、醫護人員操守、藥物標籤、醫護人員態度等等，而投訴公立醫院及私家醫院或私家醫生約佔一半。當中少部份個案可透過法律援助署或私人律師進行法律訴訟，但不少苦主卻因高昂的費用或法律援助署嚴苛的申請條件而卻步，只能透過現時的申訴渠道尋求公道。可是現時的申訴機卻欠獨立性，封閉失效的投訴機制不單未能為病者或家屬討回公道，政府及醫療機構更缺乏落實病人權益的誠意。

醫院管理局

醫管局在醫院層面及局內均設有投訴渠道，如病人聯絡主任、公眾投訴委員會。但聯絡主任極其量只能安撫病人，發揮不到有效處理投訴的作用。

醫管局最高的投訴機制：公眾投訴委員會的透明度及功能一直備受質疑，雖然公眾投訴委員會就哈佛報告的批評作出回應，建議開放部份會議及接見所有投訴人，但這只是對病人及家屬最基本的尊重，而非保障其公平獲得申訴的權利。最根源的問題是委員會完全依賴醫管局職員向他們提供的資料作出決定，委員會純粹根據這些材料作出判斷，公眾投訴委員會這種黑箱作業欠缺公信力的處理投訴方法，根本不能保障病人的權益。

專業監管機制

現時本港的醫護專業人員皆有自行一套註冊及監管機制。以醫務委員會為例，它是本港唯一法定的機構對被懷疑違反專業守則的醫生進行紀律聆訊，並有權將有問題醫生暫時停牌或吊銷執業牌照。

一直以來，醫委會處理投訴時有欠公允，只僵化地要求投訴人自行預備投訴內容，但從不協助投訴人如何進行投訴及搜集資料，病人權益協會大部份的查詢便是來自醫委會轉介。而投訴人的個案竟只由初級偵訊小組主席以一言堂方式決定是否受理；在投訴人投訴不被接納後，他們只能收到醫委會的簡單答覆，卻無從得知投訴不成立的具體原因、被投訴醫生的答辯和解釋內容，毫不尊重投訴者的知情權。即使成功可進行聆訊，近月多宗案例，在有明顯疏忽、失德的情況下，仍可以證據不足或行為並不可恥等理由巧言逃脫，實有「醫醫相衛」之嫌。

此外，醫務條例中存有多項漏洞，如缺乏對醫生收費、索取藥單等問題的監管，令病人投訴無門。

政府及衛生署

衛生署除於 94 年印製了病人權益單張、製作了一套展板，供團體借用教育市民認識外，病人關係組主任作用與醫管局的病人聯絡主任無疑，對衛生署的服務或私家醫院的監管實在乏善可陳，更遑論中央統籌，監察社會整體病人權益的角色。申訴專員方面，由於只限於公營機構的行政失誤，對行政以外的投訴根本是愛莫能助。

總結及建議

參考英國醫療申訴專員的做法，該投訴機制並非取代專業或醫療機構的自我監管，而是作為兩者不足的補充及協助處理在自我監管機制投訴不果的個案，確保投訴人在法律訴訟以外，有另一個獨立、公平、公開、公正的機制探究真相。同時，獨立的機制是最能確保病人及醫護人員也能在平等地位上面對醫療投訴，可避免醫護人員相互隱瞞或推諉，避免了不公平的情況。

「病人權益」雖漸受社會人士認識，但香港病人權益低落的程度，與一個先進社會的標準卻大相逕庭。政府應積極回應以下的訴求：

1. 政府應立即成立一個獨立的醫療申訴機制，處理有關醫護人員的投訴，擔任推廣教育、統籌、調查等工作，並盡速立法保障病人權益。
2. 醫管局立即改善病人投訴機制，加強對病人宣傳有關渠道；公眾投訴委員會應獨立地處理有關醫管局的投訴，人手及資源上不能再倚賴醫管局提供，開放會議，增加透明度讓公眾監察。
3. 醫務委員會必須增加透明度，以嚴謹的態度協助病人進行投訴，公正、公開、公平處理病人的申訴。

一九九九年十二月十三日