致　：各立法會衞生事務委員會委員

由　：鄭家富

日期：2002 年 1 月 29 日

民主黨對醫療投訴機制的建議

衞生事務委員會屬下的改善醫療投訴機制小組委員會已就有關的問題進行多次討論，民主黨一向以來的立場是，應該設獨立的法定機構，專責處理醫療投訴，附爲民主黨的建議方案，希望 1 月 30 日的會議上作出討論。

民主黨就醫護投訴機制的建議

I. 現行醫療投訴制度的問題

1. 沒有專責處理醫療投訴的部門。
2. 處理醫療投訴的職責由多個機構兼顧，制度複雜混亂，對投訴者造成障礙。
3. 各醫護專業的規管組織自我監管，並非專責處理醫療投訴的組織，在處理醫療投訴時存在角色上的衝突，在公正及公平上難予公眾信心。
4. 醫院管理局的公眾投訴委員會不是獨立的中立組織，在具體運作上有角色衝突。
5. 由於病人在專業知識、法律、資源各方面的局限，無法處理投訴、指證、訴訟各環節上的問題，以致投訴難以成功。

II. 原則

1. 維護專業自主的精神，同時應確保病人權益得到保障。
2. 醫療投訴機制應公平、公正、中立，且具公信力。

III. 主要建議

1. 應該有專責醫療投訴機制，提供一站式服務，設獨立的法定機構 -- 醫療申訴專員。
2. 繼續由規管組織負責涉及專業操守及專業水準的聆訊及懲處，但需檢視各醫護專業的規管組織，使到組成、權責、透明度、聆訊程序、調查權各方面達到一致性。

IV. 具體安排

A. 醫療申訴專員

1. 接受任何與醫療事務有關的投訴。
2. 投訴者包括服務使用者或其代表，應以書面作出投訴，可要求職員提供協助。
3. 除非涉及專業操守或專業水準，投訴若未經服務機構所設的醫療投訴機制處理，專員可作出轉介，如投訴者仍然不滿，專員再作跟進。
4. 提供一站式的服務，包括：

- 接受投訴
- 分流及轉介投訴
- 索取與投訴有關的資料
- 提供調解服務，包括協助商討賠償
- 協助投訴人提出檢控

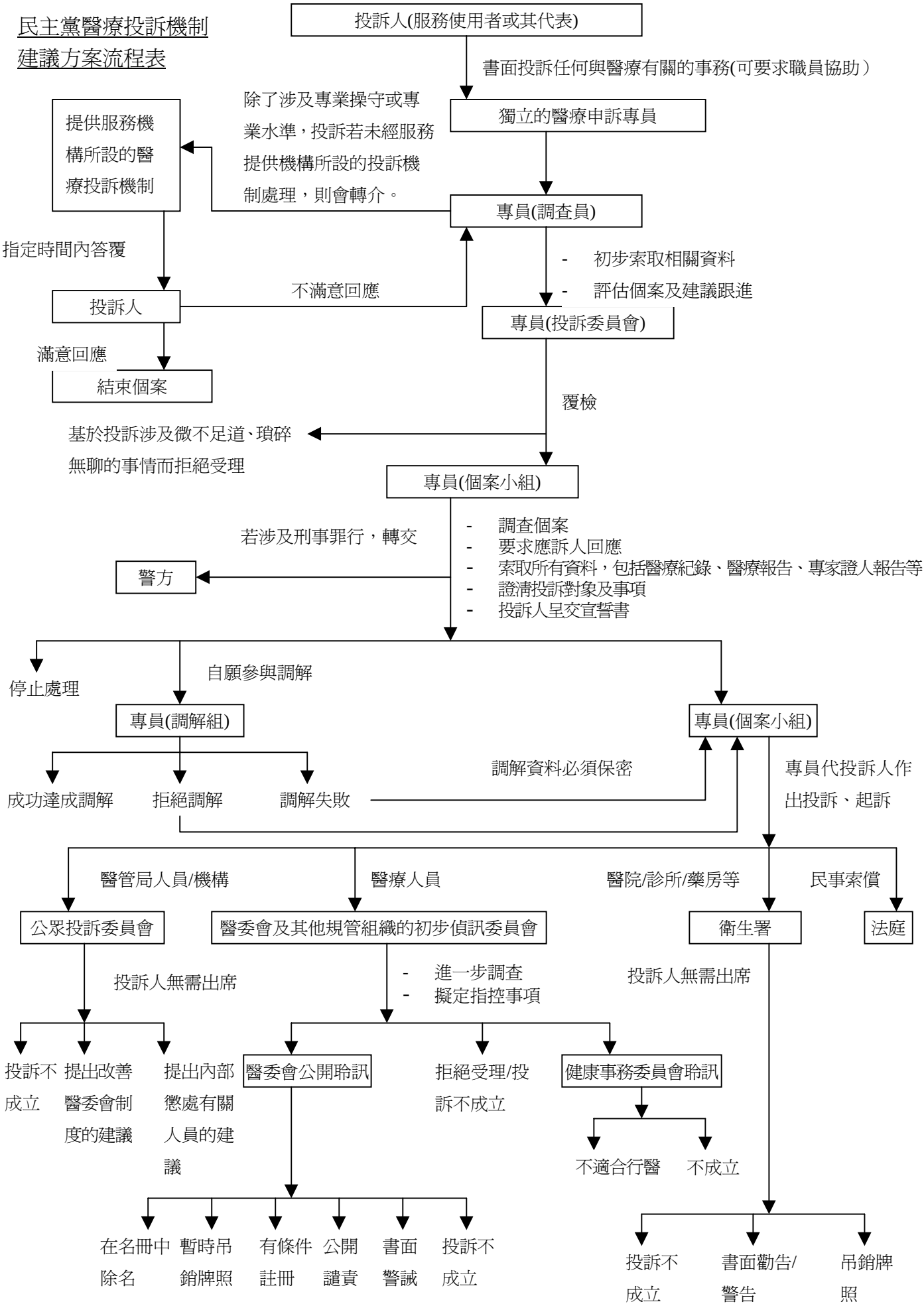
B. 衛生署

1. 衛生署轄下的基層健康服務機構、私家醫院應設投訴機制。
2. 衛生署應建立醫療程序資料庫，作爲裁定服務提供者有否專業失德或失職的參考資料。
3. 對於涉及醫院、診所、藥房等機構的投訴，申訴專員可將調查結果及資料轉介至衛生署，由衛生署決定是否需要作出吊銷牌照或提出警告等懲處。

C. 醫務委員會及其他醫護專業的規管組織

1. 規管組織並非接受病人投訴的機構，主要處理由專員調查後轉介的個案。
2. 在接到專員的轉介後，專業規管組織成立初步偵訊委員會，負責進一步調查投訴個案，並與申訴專員共同擬定指控事項。
3. 若初步偵訊委員會認爲應進行研訊，則應進行公開的研訊，對較輕微的指控應採較寬鬆舉證準則，對較嚴重的罪行則應引用刑事罪行的準則。
4. 研訊委員會中應有一半成員爲業外人士。
5. 專業規管組織自行決定對醫護人員的懲處，但各組織應仿效法庭，根據案例以決定罰則，然後向醫療投訴專員匯報。

V. 時間表

1. 盡快以衛生署現有資源設立臨時醫療申訴辦事處。
2. 同步進行有關法例的草擬，於不多於兩年間透過立法，將醫療申訴辦事處獨立於政府部門以外，成爲獨立的法定機構。

民主黨醫療投訴機制建議方案流程表