

CB1/PL/PS  
2869 9244  
2869 6794

香港  
中區政府合署  
西座10樓  
政府總部  
公務員事務局局長  
俞宗怡女士, GBS, JP

俞女士：

### **公務員及資助機構員工事務委員會**

#### **申訴專員就醫療收費減免機制 進行的調查所涉及的事宜**

申訴專員公署曾在2006年4月6日就上述事宜發表調查報告。鑒於市民對該份報告所引述的個案感到關注，事務委員會主席譚耀宗議員已指示本人請政府當局就下文各段所載的事宜提供書面回應。

主席察悉，根據調查報告摘要(隨文附上)第12至17段，一名醫務社工發現她的同事錯誤批出全數減免收費，於是向主管人員報告有關情況。主管人員其後警告她“不要令政府當局尷尬，並威脅會給予紀律處分”。主席亦從傳媒近日的報道得悉，據社會福利署所述，部門管理層以書面提醒有關的醫務社工需遵守適用於公務員的品行及紀律總則，即公務員不得有任何令人懷疑公務員隊伍是否公正，或令政府聲譽受損的活動或行為的原則。就此，本人現請政府當局就下列事宜提供書面回應：

- (a) 公務員事務局已就或將就上述個案採取的跟進行動，以及有否或會否對有關的公務員採取紀律處分；
- (b) 上述品行及紀律總則的適用範圍及有關的統計數字，包括：
  - (i) 當局在何種情況下會提醒個別公務員需遵守上述總則，以及不遵守有關原則的制裁為何；

- (ii) 過往3年，當局提醒公務員需遵守上述總則的個案數目，以及就不遵守有關原則的情況對有關公務員施加的制裁／採取的行動；及
- (iii) 有否任何措施及機制防止上述總則被濫用；若有，所涉的措施及機制為何；若否，當局如何防止有濫用的情況。

請政府當局於**2006年5月3日**或之前向本人提供書面回應(中英文本兼備)，並把文件的電子複本送交梁美琼女士(電郵地址：[mleung@legco.gov.hk](mailto:mleung@legco.gov.hk))。

請注意，除非閣下提出反對，否則當局提供的文件會公開讓傳媒及公眾取閱及存放在立法會圖書館，亦可能會上載至互聯網的立法會網站。

事務委員會秘書

(陳美卿小姐)

連附件

副本致：譚耀宗議員, GBS, JP (主席)

2006年4月11日

香港申訴專員公署  
二零零六／零七報告年度第一期  
[二零零六年四月六日]



有關醫院管理局及社會福利署  
實施的醫療收費減免機制的直接調查

調查報告摘要載於**附件**。



查詢

如有查詢，請與高級外務主任陳錫霞女士聯絡（電話：  
2629 0565；電郵：[katchan@ombudsman.gov.hk](mailto:katchan@ombudsman.gov.hk)）。

香港申訴專員公署  
二零零六年四月六日

二零零六／零七年度第一期

## 是疏忽還是「掩飾」？

12. 本個案的申請人向醫務社工 A 出示他的銀行存摺。存摺顯示先前一個月有兩筆存款，每筆為 4,275 元。醫務社工 A 假定他的入息是 4,275 元，低於入息中位數 75%（適用的入息中位數是 6,000 元），於是以經濟理由批出三個月全數減免收費。事實上，正如該名病人的存摺顯示，他的每月收入是 8,550 元（4,275 元 x 2），遠超出可獲全數減免的上限。

13. 在減免收費期屆滿後，該名病人再次申請。醫務社工 B 負責處理這份申請表，他發現了錯誤，於是向分區管理層（即分區助理福利專員）報告。

14. 當被上司問及這項錯誤時，醫務社工 A 表示她考慮到病人的精神狀況，因此以非經濟理由批准減免收費。分區助理福利專員以鼓勵病人接受精神病治療的非經濟理由，同意批核全數減免。分區福利專員亦同意這項決定。

15. 然而，醫務社工 B 繼續堅持跟進，她向社署更高管理層提交書面報告，並表示她有意向立法會議員及本署公開此事。但是，分區助理福利專員警告她不要令政府當局尷尬，並威脅會給予紀律處分。醫務社工 B 並沒有屈服，她發電郵向總部的總社會福利主任報告此事及她的看法，但被勸諭遵從分區管理人員的決定。

16. 分區助理福利專員解釋，醫務社工 A 已作出「專業評估和合理的決定」。雖然她以經濟理由批准減免收費，但她已考慮到病人的精神狀況，以及他若需要自行繳付醫療費用，可能會不再接受治療。

17. 社署向本署承認醫務社工 A 有疏忽。然而，醫務社工的一貫做法，是不論精神病患者的經濟條件，都會給予減免收費，目的是鼓勵他們接受治療，因為他們若不接受治療，可能會對社會構成威脅。社署認為這種做法在工作指引第 13 段中已有說明，該段指引訂明「對於

有特殊困難但不符合經濟條件的病人，應給予減免收費」。

### **本署對這宗個案的觀察所得**

(1) 檔案記錄清楚顯示醫務社工 A 確曾錯誤計算申請人的入息。她原先是以經濟理由批准減免收費的，然而，她的錯誤於三個月後被發現，但上司卻容許她改以非經濟理由批准減免收費，藉以掩飾錯誤。

(2) 處理這宗個案的高層人員容許並批核醫務社工 A 事後更改的審批理由，顯然沒有遵守工作指引。該名病人的每月家庭入息遠超過相關的入息中位數（6,000 元），而工作指引第 13 段是關於病人家庭入息介乎入息中位數 50% 至 75% 之間的審批理由的說明。社署只引述第 13 段內的一句，而希望藉此支持不論入息金額均予批准減免收費的決定，未免斷章取義。

(3) 本署認為，這是上文第 9 段關於「上司覆核」的問題。本署感到奇怪的是，醫務社工 B 發現錯誤並嘗試糾正，做法是完全恰當的，卻換來分區管理人員和社署總部如此反應。

### **沒有察覺缺失**

18. 一名前醫務社工指稱，曾經有病人拖欠 12,000 元醫療費用，而會計人員要求他替病人「減免」整筆欠款，以免須作撇帳。由於醫務社工只能批出最多 7,000 元的減免收費，他於是發出兩張減免證明書，藉此掩飾病人拖欠的費用。

19. 換言之，醫務社工即使沒有收到申請，也可以批准減免收費，以及迴避政府的會計及財務規定。本署曾嘗試向醫管局及社署查證。當問到這些情況是否可能發生時，他們均概括地表示，工作指引已訂明足夠的保障和監控措施，以防止病人濫用收費減免機制。兩個機構均強調醫務社工十分熟悉正確的程序和審批準則。