

**二零零九年一月十四日立法會會議席上
由鄭家富議員動議並經陳克勤議員修正的
「設立獨立的法定醫療服務申訴專員公署」議案
進度報告**

目的

本報告載述政府當局就上述議案所採取的跟進行動。立法會通過的議案載於附件。

跟進工作

2. 一直以來，政府十分重視醫療服務質素及病人安全，而一套有效的處理醫療事故及醫療服務投訴的機制是優質醫療服務的重要一環。目前，病人有不同渠道表達對醫療服務的不滿，包括直接向醫療機構、專業規管組織或申訴專員公署投訴，甚至提出訴訟。

3. 香港的醫護專業人員是由各個相關的獨立法定組織規管，醫護人員的註冊、執業資格、執業操守、專業道德、紀律規管等事宜均在規管之列。這些法定組織也負責處理相關的投訴。

4. 此外，為了提升服務質素及減少病人的風險，醫院管理局（醫管局）已設有機制及指引指示醫護人員呈報及跟進醫療事故，及採取適當的跟進行動。醫管局亦設有一套兩層、具制衡性的投訴處理制度。所有初步投訴及意見均會先由有關醫院或診所直接處理和回覆。若投訴人對醫院的處理或對投訴結果尚有其他意見或不滿，可向醫管局公眾投訴委員會提出上訴。公眾投訴委員會獨立審議和裁決所有上訴個案。

5. 另一方面，私家醫院必須就某些規定的事故於 24 小時內通報衛生署，及於四周內就有關事故向衛生署呈交詳細報告。衛生署亦規定私家醫院必須設有處理投訴的機制，並按月向衛生署呈交投訴概要。衛生署在接到關於私家醫院的投訴後會作出調查，並要求該醫院的行政部門就投訴的指控提供解釋及處理方法。

6. 為保持醫療服務的質素和專業水平，香港醫務委員會(醫委會)在過去數年實施了多項行政措施以提高其投訴處理機制的公信力、透明度和簡便程度。醫委員曾建議增加業外委員的數目，以加強對初步偵訊委員會和隨後進行的紀律研訊的支援。我們正考慮如何落實該建議。

7. 此外，為了提升醫療服務質素及加強病人安全，醫管局現已籌備為公營醫院進行醫院評審先導計劃。該先導計劃旨在把公營醫院的服務與國際標準作對照，藉以改善醫院管理和服務質素。醫管局已為先導計劃進行招標，以挑選評審機構，現正審議接獲的標書。我們亦會邀請私家醫院參與評審計劃。

8. 醫管局更會透過病人滿意程度調查，主動並有系統地評估病人對醫管局服務的意見及個人體驗。藉着調查，找出服務可予改善之處，並作出跟進。醫管局現正物色合適的機構進行病人滿意程度調查，預計這項調查會於二零零九年年中展開。

食物及衛生局
二零零九年三月

二零零九年一月十四日立法會會議席上
由鄭家富議員動議並經陳克勤議員修正的
「設立獨立的法定醫療服務申訴專員公署」議案

近年醫療事故頻仍，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。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，以統一機制接受市民關於醫療服務的投訴，負責調查和調解投訴，處理賠償事務，並在合理的時限內，將調查結果回覆申訴人，以及定期向社會公布處理醫療投訴的情況，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，並藉此改善醫療服務的質素。