

二零零零年一月十日
提交討論

立法會衛生事務委員會
二零零零年一月十日會議

病人投訴機制

目的

本文件載列不同專業團體的申訴機制特點，以資比較，並說明在檢討現有的病人投訴機制時須考慮的重要因素。

背景

2. 在一九九九年十二月十三日本委員會上次會議上，各醫療專業界和社區組織的代表就處理病人投訴的現有及日後機制發表意見。委員其後要求我們挑選數個非醫療專業的投訴處理機制，以便與醫療專業的有關機制作一比較。我們選了會計師、建築師、大律師和律師這四個專業，在附件中列表比較各投訴機制的幾個特點。

其他專業的投訴處理機制

3. 這些專業在採取專業自主的原則下，成立理事會監管成員的專業操守，一般來說，處理投訴的機制亦在這些理事會監察下運作。附件所列的七個專業均成立了法定的紀律審裁處或委員會，負責對投訴進行調查研

訊，部分研訊是公開進行的。此外，紀律審裁處或委員會進行研訊的結果和作出的判決或命令，大都公開讓公眾查閱。

香港醫務委員會建議的改善措施

4. 在本委員會上次會議上，香港醫務委員會建議了多項改善措施，以提高現有申訴機制的透明度和方便市民作出投訴。這些措施包括：

- (a) 把醫務委員會的業外成員人數由四名增加至六名；
- (b) 製備中英文資料小冊子，說明投訴須知事項以及醫務委員會的職權範圍，並協助投訴人把有關證據妥為整理；
- (c) 詳細解釋投訴個案不成立的理由；
- (d) 成立專業服務表現評審委員會，就有關服務未達專業水準的投訴個案進行聆訊。

5. 我們全力支持醫務委員會改善現行投訴機制的各項措施，並期望醫務委員會早日作出最後決定。相信這些建議措施推行後，定會提高現有病人投訴機制的透明度和方便市民作出投訴。

醫護申訴專員

6. 在本委員會上次會議上，一些代表贊同開設醫護申訴專員職位。我們研究過其他國家的申訴專員模式，以了解運作情況，發現儘管申訴專員制度在持平和問責方面有其優點，但申訴專員的角色和職能卻有一定限制，因此這制度本身有其局限之處。舉例來說，有些國家開設申訴專員辦事處，專責就病人的投訴進行調查和

調解，但這類辦事處的職責範圍或管轄權只限於處理行政事務的投訴而已。申訴專員辦事處作為外間機構，可能欠缺所需的專門知識和專長，難以就涉及專業水準或操守的事宜作出判決；而且，大多數申訴專員都無權強制執行判決。

有效申訴機制的特點

7. 在考慮改進投訴機制時，我們須確保日後的申訴機制具備以下特點：

- (a) 申訴機制須方便市民尋求協助。市民必須得到保證，遇有需要，可隨時通過已有的途徑提出投訴，有關方面會秉公進行調查研訊。此外，投訴程序亦須簡單易明。
- (b) 處理投訴的過程應盡量提高透明度。醫療專業界和投訴人應有權知道如何得出結論和判斷。這樣，社會人士便會確信有關的決定是公正的決定。
- (c) 投訴制度必須令人信服，讓醫療專業界和投訴人相信，每宗投訴均以公正無私和不偏不倚的方式處理；無論是醫療從業員或病人，都不會受到不公平對待。

8. 我們會繼續審慎研究設立醫護申訴專員制度的利弊，並探討其他可行的方案。在進行這些工作時，我們會緊記體現上述各項特點，並會充分考慮各有關方面的意見。

衛生福利局

二零零零年一月

比較不同專業的投訴機制簡表

	專業會計師	建築師	大律師	律師	牙醫	護士	醫生
由法例規管的投訴機制和程序	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
委任業外人士為研訊組織成員	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓
研訊組織有權進行調查和施加紀律處分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
研訊可向市民和報界公開	✓	✓	x △	x △	✓	✓	✓
在研訊程序中有法律代表	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
向上訴法院上訴	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

△ 研訊以非公開形式進行