

《立法會衛生事務委員會- 醫療服務投訴機制》

消費者委員會意見書

1. 消費者委員會就醫療服務投訴的機制向立法會衛生事務委員會，提交以下意見。
2. 要衡量一個為消費者設立的投訴機制是否有效，要看該機制如何回應消費者的投訴。
3. 有效的投訴機制應具備下列主要元素：
 - 費用低，申訴程序簡易；
 - 投訴和被投訴的雙方均有表白的機會；
 - 以不偏不倚的態度處理投訴；
 - 判決獲得貫徹執行。
4. 除此之外，衛生事務委員會還需考慮：
 - 如何衡量投訴機制的效益；
 - 處理投訴最有效率和公平的方法；
 - 投訴機制應涵蓋的範圍。

衡量投訴機制的效益

5. 香港現時有多個處理醫療投訴的渠道。醫務委員會審理所有公立醫院及私家診所執業註冊醫生的醫療失誤投訴；醫院管理局由病人聯絡主任和公眾投訴委員會處理公立醫院的投訴；香港醫學會的促進醫生與病人關係委員會處理關於該學會會員的投訴。
6. 香港醫務委員會有委任界外人士為投訴委員會的成員，消委會的代表是香港醫學會投訴委員會的成員。醫管局公眾投訴委員會由非醫療專業的委員擔任主席。
7. 不過，哈佛報告的調查指出，這些投訴機制未必是解決投訴的理想途徑。哈佛報告提供的數字顯示，一九九七年香港醫務委員會曾接獲的 190 宗投訴，其中只有 44 宗獲得醫務委員會審理，當中又只得 10 宗獲該委員會的紀律委員會作出聆訊。
8. 由於缺乏清晰的問責架構，不容易量度現行不同機制的有效程度。現時，有關組織各自有其獨立的交代制度，現行機制難以有系統地、跨越不同投訴機制去監察醫療投訴的數字、內容或結果。
9. 香港缺乏中央數據庫綜合分析所有投訴，難以推定投訴的整體趨勢和潛在問題，及有效地處理投訴 — 各機制處理投訴的經驗，未能互相分享。對消費者而言，除了沒有一站式的中央投訴點引起不便之外，同樣的問題經由不同渠道處理，會被視作獨立事件處理，事實上，類似事件可能不斷發生。

10. 因此消委會認為有需要設立一個中央數據庫，有系統地紀錄投訴數字、投訴性質和結果等，以檢討現行處理醫療投訴機制是否有效，及醫療服務的素質。

處理投訴的有效方法

資料

11. 有效的投訴處理機制必須備有該機制的詳盡資料，供公眾參閱。
12. 為病人提供詳盡和準確的資料，讓他們知道如何提出投訴，這包括編製小冊子和海報，供他們索閱及把資料放在醫院、診所等地方的顯眼位置。又可利用新科技，例如互聯網絡，傳送有關醫療的常識。

執行上的問題

13. 針對私家醫生的投訴不一定直接指醫生有醫療失誤，而是涉及其他問題。在這情況下，投訴獲得適當處理則更困難，原因是這方面的規例不足。例如，香港醫學會不能強制其會員遵從醫學會的決定，又未能為病人裁定賠償、或規定其會員須提供有效的解決方法。

中立的機制

14. 香港醫務委員會處理投訴由醫生主導的安排曾經受到批評。公立醫院方面，哈佛專家小組發現，公眾投訴委員會在處理投訴和上訴個案時，大部份均被裁定事件「不成立」。
15. 投訴者通常並不具備醫學專業知識去了解醫學上資料，他們需要專家和獨立人士的協助。從病人的觀點來說，提出醫療索償就須面對很多難題，如大量時間，高昂的費用及經歷艱苦的過程等。
16. 因此，負責調查醫療服務的人士必須獨立。**消委會支持設立醫療申訴事務處**。這中立的機制，長遠來說會提高整個投訴制度的公信力和減少索償的訴訟，(經由醫療申訴專員處理投訴，投訴者毋須另覓其他途徑)。況且，集中處理投訴，可避免各有關機制各自為政和工作重疊。醫療服務申訴專員自應負責**設立中央數據庫**，收集與醫療服務有關的投訴。

投訴機制涵蓋的範圍

17. 到目前為止，大部份的討論都集中在對處理醫生的投訴。其實，無論是醫療服務申訴專員或其他投訴機制，其職能都不應只局限於處理對醫生的投訴。病人在治療過程中亦有機會接受其他醫護人員的服務，例如 X 光師、護士、牙醫、藥劑師以及醫療保險公司等，這些服務提供者都有可能影響到病人的權益。
18. 為此，**投訴機制的涵蓋範圍應包括可能影響所有消費者的醫護服務提供者和機構。**

消費者委員會

一九九九年十二月十三日