

敬啟者：

### 私人醫療機構規管諮詢文件

關於私人醫療機構規管的建議，各委員會已嘗試就多方面探討改善方案，務求為本地私人醫療服務水平得以全面標準化及提升，惠及病人。作為受用者，本人有感以私院管理臨床質素與設立投訴機制兩項尤為先決條件。如沒有服務水平的基礎，既不可幫助有需要的患者，更不能談上公私院之協作，實有礙醫療體制進一步的發展。

私院給人的印象一向祇是報喜不報憂，病人遇上醫療失誤時，往往祇能自行解決，對於病塌中的人士及其家屬來說，缺乏保障之餘，甚是無助，而院方亦不能汲取教訓，防止錯誤再次發生。然而，私人醫療機構的運作，並非單純的商業活動，而需具醫療責任，才能幫助病人、服務社群。

本人對私家醫院的服務有著深刻的體會。當時由外科醫生轉介到著名的跑馬地醫院做乳房磁力共振檢查，希望得到可靠殷切的支援，可是，事實並不如願：

起初時分別有兩名男、兩名女職員在床邊，當一個醫護給予指示時，很快被下一位改變指引，但我無從稽考負責人屬誰，祇知各有所說，太多人一起參與，沒有尊重女病人的處境，且安排上欠落實、指引欠肯定；

其後在安放位置時曾一度修正，看去效為熟悉運作的一位女護士先行離開。期間有另一位人員提示身體不可移動，以免影響儀器操作。這時本人仍不以為然，認為過程如造影般有痛楚是不出為奇；

到了檢查完畢正動身離開之際，職員卻毫不客氣急於催促病人離場；

其後更有職員當面要求跟進報告事宜，但當再與前線人員聯絡時，令人驚愕的是對方竟透露了一向沒有這樣需要。可能那職員所言甚是，但無意為病人查問清楚其同事的吩咐為何；

更多不合理之事是本人事後才發現，原來在長長三十分鐘的素

描過程中，是備有通訊器可跟醫護溝通，記得儀器中有其他配件，但眾人之中無人通知病人有關情況。至於開衣反躺在斜台時，傷口並沒有伸展放鬆過，原先定位本無不妥，卻後來被人提示變得壓著定位。更甚是沒有為病人覆蓋毛巾以蔽身，如沒有其他物件遮蓋，應該看得清楚錯誤之處。可是，毛巾卻在穿好衣服後重現，可供病人使用？他們並不是實習生，但不清楚運作細節的，不祇我一人！

完成檢查後沒有因為多了一個檢查報告而對治療或手術有甚麼的幫助。檢查服務是經預約的，工作人員的一連串行為及態度，留下來的祇使人在手術前加深痛楚與擔憂。以該院當時的人流和工作節奏均不如一般的醫療機構般繁重，其收費昂貴，但所得到的並不是合理的服務。

現今相同的病例很多，磁力共振檢查也不是嶄新醫療服務，已有既定的程序可依循。一方面病者未能知情，另一方面工作人員在程序安排上蔚然隨意，服務質素、安全沒有保證，那可保障病人應得的權益？我不希望同病相憐的人跟我有著類似的際遇，更不願意醫療服務在社會進步的情況下質素下瀉。在公院的制度下，早有評估機制，醫療單位亦有設立聯絡主任協助處理問題，這一點私院總是欠缺。

最後，本人希望在公私醫療服務合作籌劃中，有關政府部門可慮參考病人的用後意見，以管理服務水平之用。

外科病人

二零一五年三月十六日