

香港社區組織協會 對《私營醫療機構規管諮詢文件》意見書

香港社區組織協會（下稱「社協」）一直致力維護病人的權益及市民的健康權利。

就食物及衛生局於 2014 年 12 月 15 日公佈的《私營醫療機構規管諮詢文件》（下稱「諮詢文件」）中，社協同意諮詢文件所載、涉及三大方向的建議，包括：受規管的三類私營醫療機構及其定義、十九個規管範疇及其適用範圍、及賦予規管當局的權力。

就十九個規管範疇及其適用範圍的個別項目，社協有以下意見：

規管範疇（A3）設立投訴管理制度——諮詢文件建議為所有醫院設立兩層投訴管理機制，即第一層投訴管理制度設於提供服務的層面，由醫院按統一投訴處理機制直接處理投訴，而未能在第一層解決的個案才交由處理私家醫院投訴獨立委員會負責處理第二層的投訴；另外，又為其他受規管的私營醫療機構設立精簡的投訴管理機制。

社協認為，最理想的投訴管理制度，應交由獨立於服務提供者的一個投訴處理機制去管理，如此才能公正持平處理所有相關的投訴，以免有偏私之嫌。因此，兩層投訴管理機制的第二層，應由衛生署負責處理。衛生署可要求醫院提交有關投訴個案的病歷紀錄，並由衛生署確立投訴是否得直。如有需要，衛生署可在調查過程中尋求專家意見以協助判斷投訴是否合理。

若投訴得直，衛生署可要求醫院作出應有行動，如對投訴人作出賠償、為投訴人進行跟進的醫療程序等。衛生署也應按情況協助投訴人及醫院進行調解，以妥善處理投訴人及醫院之間的糾紛。

如投訴人對第一層的投訴結果表示不滿，可向諮詢文件建議的私家醫院投訴獨立委員會提出第二層的投訴，並由該獨立委員會覆核這類上訴個案。

社協認為上述的兩層投訴管理制度，同樣應該應用於受規管的私營醫療機構上。因此對於受規管的私營醫療機構的投訴不應由該機構自行處理，更應設立第二層投訴機制，並交由諮詢文件建議一個處理投訴的獨立委員會負責。因此，這個獨立委員會的職責並非只處理對私家醫院的投訴覆核，還應處理對受規管的私營醫療機構的投訴覆核。

規管範疇（C14）醫療風險警示事件的管理——諮詢文件建議醫院制訂一套全面的醫療風險警示事件管理系統，以加強內部的服務質素保證，讓規管當局可為規管目的而取用相關資料，然而，這個範疇暫未適用於所有受規管私營醫療機構。

社協認同諮詢文件對醫療風險警示事件管理系統的建議。然而社協認為，長遠而言，所有受規管的私營醫療機構，尤其是較具規模及進行較複雜醫療程序的非醫院醫療機構（如進行手術的日間醫療中心）也應建立類似的醫療風險警示事件管理系統，以確保病人安全。

在對非醫院性質的私營醫療機構未設立醫療風險警示事件管理系統之前，如在這些私營醫療機構內發生突發事故，也應向規管當局呈報。同時，若在其他醫院的醫療風險警示事件管理系統中發現風險因素可能在非醫院性質的私營醫療機構出現時，規管當局也應要求非醫院性質的私營醫療機構作出適當措施，以避免出現類似事故。

最後，社協對諮詢文件中未有提及對於醫務委員會（醫委會）的改革表示失望。近期多宗醫委會審核的投訴個案顯示，醫委會處理投訴不公的問題已是眾所周知。事實上，社會對醫務委員會的改革要求由來已久，包括：增加非業界代表、設立紀律委員會、由具法律背景人士擔任紀律聆訊主席等，以加強保障病人及市民。社協認為，政府應盡快推動改革醫務委員會，讓使用私家醫療服務的市民更能獲得保障。

二零一五年三月十六日