

私營醫療機構投訴委員會



www.ccphf.org.hk

聯絡我們

如有查詢或對私營醫療機構作出投訴，請聯絡私營醫療機構投訴委員會秘書處：

地址：香港太古城太古灣道14號4樓402室
電話：(852) 3107 2667
圖文傳真：(852) 2117 1936
電郵地址：ccphf@dh.gov.hk
辦公時間：星期一：上午九時至下午一時 及 下午二時至六時
星期二至五：上午九時至下午一時 及 下午二時至五時四十五分
(逢星期六、日及公眾假期休息)



私營醫療機構投訴委員會的背景

私營醫療機構投訴委員會（投訴委員會）是根據香港法例第633章《私營醫療機構條例》（《條例》）成立的法定委員會，處理對持有相關牌照的私營醫療機構（包括醫院、日間醫療中心、診所及衛生服務機構）^{注1}就牌照生效後的事宜作出的投訴。

注1：現時已領有相關牌照的私營醫療機構包括所有私家醫院及部份日間醫療中心。詳情請參閱私營醫療機構登記冊。



投訴委員會

如何處理投訴？

《條例》就處理市民對私營醫療機構的投訴訂立了一個兩層的投訴管理制度。《條例》訂明私營醫療機構的持牌人須設立處理投訴程序，在其服務提供者的層面接受、管理和回應公眾對該機構的投訴。市民如對持牌私營醫療機構有任何意見或不滿，應先向相關私營醫療機構反映或投訴。在有關私營醫療機構處理該投訴後，如投訴人對其處理及回覆感到不滿，可向投訴委員會作進一步投訴。

投訴委員會在處理對持牌私營醫療機構的投訴時，會審視該機構有否遵守《條例》及其實務守則，以考慮有關投訴是否成立。

投訴委員會轄下設有初步處理小組，就投訴進行初步處理並向投訴委員會提交報告。投訴委員會在考慮初步處理小組的報告後，如需進一步處理該投訴，投訴委員會會委任個案小組，以考慮該投訴，並向投訴委員會作出建議。



投訴委員會

是否就每宗投訴個案也會成立個案小組跟進？

在以下的情況，投訴委員會可拒絕就有關私營醫療機構的投訴委出個案小組：

- 投訴的事項並非關於該私營醫療機構有否違反《條例》或其實務守則
- 投訴於相關事件發生後 2 年後才作出
- 匿名投訴，或投訴人的身分不明，或投訴委員會無法聯絡投訴人
- 是項投訴關乎商業事宜
- 投訴的事宜已轉介予死因裁判官，或因死因裁判官正考慮該事宜
- 投訴人就同一事宜，已提出法律程序
- 投訴委員會認為，有關投訴為無聊瑣屑或欠缺理據



誰人可向投訴委員會

作出投訴？

- 該私營醫療機構的病人
- 該病人的直系親屬
- 該病人的代決人^{注2}
- 獲該病人書面授權作出投訴的人
- 該病人的遺產代理人



注2：代決人是參照《電子健康紀錄互通系統條例》（第625章）第3條所定義。根據該條例，如病人是16歲以下人士，請參看第625章第3(2)條所列的可作出投訴的合資格人士。如病人為年滿16歲並符合第625章第3(3)條的其中一項說明，請參看第625章第3(4)條所列的可作出投訴的合資格人士。



如何作出投訴？

若如投訴人已向相關私營醫療機構作出投訴，但不滿該機構的處理及回覆，可向投訴委員會提交以下文件和資料作出投訴：

- 填妥的投訴表格
- 與投訴事宜相關的佐證資料（如有）
- 法定聲明^{注3}



注3：根據《私營醫療機構條例》規定，投訴人須就該投訴所提供的資料是真實及準確作出法定聲明。

