



病人投訴機制



菲臘牙科醫院

香港 西營盤 醫院道 34 號

電話：2859 0238

傳真：2859 0232

電郵：enquiry@ppdh.org.hk

www.ppdh.org.hk

2014年10月出版
(2017年3月更新)

目錄

- 1 病人投訴機制
 - 2 病人投訴委員會
 - 3 怎樣投訴？
 - 4 處理病人投訴之服務指標
 - 5 投訴表格 (附錄)
 - 6 病人約章
-

病人投訴機制

為推動病人關懷，香港大學牙醫學院與菲臘牙科醫院(本院)共同設立了一個病人投訴機制，致力處理病人投訴(包括其監護人及其他有意向本院求診的人士所作出的投訴)，以公平及公正的態度對待投訴人及被投訴者。

本院設有一個雙層的投訴機制以處理病人投訴。

內部調查機制

內部調查機制會處理向本院直接提出的病人投訴。本院病人聯絡主任專責接收及處理所有初次作出的病人投訴。

上訴機制

如果投訴人不滿內部調查機制所作出的回覆，可以向本院處理病人投訴之最終機制『病人投訴委員會』(投委會) 提出上訴。

病人投訴委員會

責任與權力

投委員的責任與權力如下：

- 甲、投委會成立的目的是調查本院的病人投訴，並決定投訴個案應如何處理。
- 乙、投委會的宗旨是確保本院內設有公平而有效的投訴機制，務求所有對本院作出的病人投訴或上訴個案，都可獲得獨立、公平、徹底和迅速的處理。
- 丙、在調查過程中，投委會會按需要分別會見投訴人和被投訴者。
- 丁、如投訴人已提出法律訴訟，投委會將不便處理該投訴。
- 戊、投委會或會就有關上訴個案向牙科專業人士或其他專家徵詢專業意見。
- 己、投委會之決定屬本院投訴機制下之最終決定。

成員

投委會的成員為：

- 主席：一名菲臘牙科醫院管理局獨立成員
- 委員：兩名菲臘牙科醫院管理局成員
- 兩名非業界成員
- 兩名獨立牙科醫生

處理病人投訴之服務指標

處理病人投訴之目標回覆時間為：

	確認通知*	最後回覆*
第一層病人投訴機制	兩個工作天內	三星期內 (複雜個案則為三個月)
第二層病人投訴機制	兩個工作天內	三個月內 (複雜個案則為六個月)

*從接到投訴的日子起計算

Complaint Form
投訴表格

Patient's Particulars 病人資料

Chinese 中文 _____ (Mr先生/ Mrs太太/ Ms女士/ Miss小姐)*
English 英文 _____ Record No. 檔案號碼 _____
Contact No. 聯絡電話 _____ HKID No. 香港身份証號碼 _____
Correspondence Address 通訊地址 _____

Complainant's Particulars 投訴人資料 (if the complainant is not the patient 如投訴人並非病人)

Chinese 中文 _____ (Mr先生/ Mrs太太/ Ms女士/ Miss小姐)*
English 英文 _____ Contact No. 聯絡電話 _____
Correspondence Address (if different from the patient) 通訊地址 (如與病人不同) _____

Relation with the Patient 與病人之關係

If the patient is aged 18 or below, the complainant must be either the parent or guardian of the patient, and provide one of the following documents to support his/ her relationship with the patient:

若病人為十八歲或以下人士，投訴人必須是該病人之父母或合法監護人，並須提供以下其中一項文件以證明與病人之關係：

- Birth Certificate of the Patient 病人出生證明書
- Legal Custody Paper 法定管養權證明書
- Other legal document 其他具法律效力的文件 _____ (please specify 請註明)

Details of Complaint 投訴詳情

(Please use additional paper if necessary 如有需要，可另紙書寫)

Authorisation 授權

1. For the purpose of handling this complaint, the patient, or the parent or guardian of the patient, gives consents to 為處理此項投訴，病人或其父母或合法監護人同意：
 - (a) The Prince Philip Dental Hospital (the Hospital) to investigate into the above complaint, with the understanding that all personal data, including the patient's dental and medical information will be used and accessed by the Hospital and/ or the Faculty of Dentistry of the University of Hong Kong for investigation and record purposes which are directly related to this complaint;
菲臘牙科醫院 (醫院) 處理上述投訴，而所有個人資料 (包括病人的牙科及醫療記錄) 會為醫院及/或香港大學牙醫學院作是次個案調查及記錄之用；及
 - (b) third parties to release to the Hospital the patient's personal data, including the patient's dental and medical information.
第三者向醫院透露病人的個人資料 (包括病人的牙科及醫療記錄)。
2. If the patient complains through a complainant, the patient also consents to the Hospital to transfer his/her personal data, including the patient's dental and medical information, to the complainant named in this Form.
如病人經由投訴人提出此項投訴，則病人亦同意醫院向本表格內列明的投訴人透露病人的個人資料 (包括病人的牙科及醫療記錄)。

Note: With reference to the Hospital's established complaint handling procedures, complaints lodged for the first time would be investigated and replied by the Hospital Administration first.

備註: 按照醫院既定的投訴處理程序，首次投訴會先由醫院行政部負責調查及回覆投訴人。

Signature of Patient/ Parent or Guardian of Patient (if applicable)
病人或父母或合法監護人簽署 (如適用)
Date 日期 _____

Signature of Complainant
投訴人簽署
Date 日期 _____

* Please delete as appropriate 請刪去不適用者

病人約章

「病人約章」旨在向病人闡述使用菲臘牙科醫院（醫院）服務時應有的責任及其享有的權利。

2. 「病人約章」列出病人與醫院如何藉著正面及公開的夥伴關係，促進牙科護理及牙科訓練的成效。

責任

3. 醫院病人：-

- 應向牙科護理人員詳盡地提供其健康狀況、過往曾患的疾病、敏感症及其他有關資料。
- 應遵從牙科護理人員提出並已獲自己同意的治療程序，及有關指示。
- 應關心其他病人及牙科護理人員的權利。
- 應準時應診，如不能依期赴診，應盡早通知醫院。
- 應配合醫院內的教學安排。
- 不應要求任何職員或學生提供不正確的資料、收據或證明書。
- 不應隨便浪費醫院資源。

權利

4. 知悉權

- 4.1 有權知道醫院提供的牙科護理服務資料及收費
 - 在一般情況下，病人可以在醫院內取得各項有關資料。
- 4.2 有權清楚知道自己的病情、診斷、病情發展及治療計劃（包括常見的風險）
 - 病人有權知道任何可能會影響治療決定的資料。
- 4.3 有權獲知有關自己病情及治療方面的牙科資料
 - 這個權利是讓病人能夠參與和其治療有關的決定，及方便病人日後的治療和康復。
 - 各診室會按照本身慣例及工作程序而提供資料。
- 4.4 有權知道處方藥物的名稱，以及在病人的情況下，藥物會發揮的正常作用及可能引起的副作用。

5. 決定權

- 5.1 有權接受或拒絕任何藥物、檢驗或治療，並獲知所作決定可能引起的後果
 - 病人的意願將會受到尊重。但是，病人亦應清楚了解，拒絕任何藥物、檢驗或治療後所構成的影響。
- 5.2 有權徵詢院外牙科醫生的意見
 - 如病人覺得需要尋求院外牙科醫生的意見，他們是有權自行在醫院體制外徵詢其他牙科醫生的意見。

6. 私隱權

- 6.1 有權將其病情資料保密
 - 在一般情況下，病人的病情資料，在未經其同意下，醫院絕不會透露給其他人士。

7. 受尊重的權利

- 7.1 有權就個人的尊嚴、文化、宗教信仰及信念獲得尊重
 - 在不損害其他病人或牙科護理人員權利的情況下，病人的個人信念是會獲得尊重。

8. 申訴權

8.1 有權向醫院提出申訴，並就其申訴得到迅速及公允的處理

- 醫院的病人聯絡主任，會處理病人以口頭或書面作出的正式投訴。投訴會由適當的人員進行調查及跟進。醫院會在合理的時間內，作出答覆並說明已採取或將採取的行動。