

投訴醫護人員的常見例子 II. 投訴醫護人員的常見例子 病人接受治療時，十分倚重醫生的專業水平，但治療過程隱含風險，因此病人對治療有所不滿的情況時有發生。

以下是一些投訴醫護人員的常見例子： 沒有為病人提供及時治療或看護；

沒有將病人轉介至與病患相關的專科醫生；

沒有解釋治療程序，以及沒有知會病人治療所涉的風險； 沒有為病人提供其他治療選擇；

診斷失誤； 手術後在病人體內留下手術儀器； 沒有為病人安排跟進診治或進一步測試；

延誤診斷； 未經病人正式同意進行治療； 用藥失誤； 手術過程粗疏； 延誤轉介至專科醫生；

診所或醫院出現系統失誤； 使用未經消毒的器具； 人工髖關節置換術出現早期失敗；

分析X光片、檢查和其他測試結果時誤診； 在醫院受感染； 不理會用藥禁忌仍為病人注射疫苗。

請緊記，治療效果不理想不足以支持閣下指控醫護人員疏忽。閣下不能因為接受一連串治療後未有痊癒，便指控醫生出現醫療疏忽及索償。甚麼是醫療疏忽？ I. 甚麼是醫療疏忽？ 香港的醫療服務普遍達到很高水平；不論是公立或私營醫療服務，每年均各有數以百萬計人士使用。縱使醫護人員如醫生、外科醫生、物理治療師、心理醫生、牙醫、護士和醫護助理為我們提供優良服務，訓練有素的醫護專才仍有時會在治療過程中出錯。醫護人員沒有做到應做的，或做了不應做的，所提供的醫療服務低於認可的醫護執業水平，導致病人受傷或死亡，便會視為專業疏忽，亦即醫療疏忽。

大部分個案均涉及某種醫療失誤。如一名病人在接受某個療程時，治療出錯，而病人所接受的照顧水平低於一般已受訓的醫護專才應提供的合理水平，便有可能引致醫療疏忽的索償個案。醫療疏忽事故一旦發生，涉及的醫護人員，其表現及行為將會與他/她的同業在相同或類似情況下所展現的技能及專業水平作比較。若醫護人員採用的程序，與專科醫護人員普遍採用的程序無異，法庭便會以專科醫護人員的水平來評定他。請緊記，如治療效果不理想，病人亦不能濫用「醫療疏忽」這理由來展開法律程序。一般而言，閣下不能純粹因為醫護人員沒有治癒閣下，而指控該名醫護人員疏忽，並提出索償。一名病人如要因醫療疏忽申索，他/她必須因未達標準的醫療水平而身受其害；而有關傷害本可因醫護人員或醫療機構的合規行為和沒有疏忽而避免。香港醫務委員會 III.

香港醫務委員會 香港醫務委員會的成立目的是要保持醫療專業的水準，並將之發揚，以保障病人權益，提升醫生的道德操守，秉持並推進專業水平。香港醫務委員會根據《醫生註冊條例》（香港法例第161章）成立，一直負責管理執業醫生的註冊、處理執業資格試、頒布專業指引、訂定專業守則、行使權力規管醫生的紀律，以及回答醫生和公眾的一般提問。

本港所有註冊醫生均受醫務委員會制訂的「香港註冊醫生專業守則」規管。

所有註冊醫生均須遵守守則，如有違反，可面臨醫務委員會的紀律行動。

我可在甚麼情況下，就醫療疏忽提出索償？ IV. 我可在甚麼情況下，就醫療疏忽提出索償？ 醫生及醫護人員治療病人時，肩負照顧病人的責任，然而，醫生並沒有責任治癒每一個病人。醫生的責任是在治療過程中，為病人施予合理的專業技巧和照顧。一般而言，只要醫生所做的，是依據認可為合適的做法而行，即使其他醫生在治療相同病症或傷患時做法可能有異，該醫生亦不會被視為疏忽。若醫生無故不跟從慣常做法行事，因而導致有人受傷，該醫生便很可能沒有履行「謹慎責任」（duty of care），亦會被視為疏忽。在裁定醫生是否失責時，必須確立以下三點： 在治療時，

有一般慣用的醫學實務程序可供依循（即有先例證實可行或已獲認可醫學團體承認）；及

負責治療的醫生沒有採用上述的實務程序；及 行內擁有正常技能的人，如以一般謹慎程度行事，都不會採用涉案醫生所用的治療方法（例如醫生忽略治療的其中一個重要步驟、或施行的治療方法是任何一名合理醫生不會採用的）。不過，很多治療或手術不但沒有一致「普遍及認可的治療程序」，不同學派更可能對某一特定的疾病或傷患，有不同的治療方法。如醫生依照某一學派的方法治療病人，即使另一學派對其所採用的方法持相反意見，該名醫生亦未必要就疏忽負上法律責任。法庭會考慮所有證據，包括相關醫學報告的解釋，以裁定被告有否疏忽；而作出最終裁決的是法庭，並非醫學專家。如病人的健康狀況受多項因素影響，即除了相關醫生懷疑疏忽外，還有多於一個因素導致病人出現傷患或病症，病人須證明醫生的懷疑疏忽行為對其傷患有著重大影響，申索個案才能成立，病人才可獲全數賠償。病人因醫療事故而受傷害，通常會情緒波動，感到不快；責怪醫生似乎是唯一可做的事，病人或會因此忽略病患本來的嚴重程度和治療通常涉及的風險。無論閣下多深信醫生理應在醫療事故中受責，閣下亦必須接受，這個信念並不能與法律相題並論。閣下必須在可能性的權衡下，證明以下幾項，申索才能成立： 治療過程出現嚴重錯誤，而其他稱職的醫生不會犯上這種錯誤。閣下所指控的事項，包括傷患和引致的損失，均屬真確；

該醫生（或其他醫護人員）沒有向申索人履行謹慎責任； 醫生(i)沒有履行謹慎責任，(ii)致使申索人受傷及損失，或是導致申索人受傷及損失的主要原因，亦即出現疏忽。有人認為，病人受治療後出現不良反應，便可就醫療疏忽成功索償，這想法未免有點出錯。涉及醫療疏忽的申索個案須審視的事項更為複雜，例如所涉的護理水平及有關執業醫生的表現。申索個案的重點並不在於所涉護理所帶來的後果，而是在於護理達至甚麼水平。申索人須要證明所涉的護理水平，低於已受訓專業人員應有的水平。病人不能只證明他們接受了低水平的護理或治療效果欠佳，他們必須能夠證明，不理想的治療效果是源於專業醫護人員的粗劣表現，這稱為「因果關係」，一般亦需要以一名專家證人的證據作為論證基礎。要證明醫生的行為與病人所受的傷害有直接關係，這一部分通常是醫療

疏忽申索最困難的部分。 如何就醫療疏忽提出索償？ V. 如何就醫療疏忽提出索償？ 首先，閣下須從治療閣下的醫生或機構，取得和整理治療過程中的所有相關醫療紀錄及筆記。之後，閣下須將這些紀錄交予一名獨立的醫學專家，並諮詢這名專家的意見，以決定治療是否涉及醫療疏忽。

以下是閣下所需的資料： 可能要為醫療疏忽負上法律責任的人士之聯絡方法；

順時序列出事件的經過，這些事件均致使閣下認為閣下有理據就醫療疏忽提出申索；

治療的詳情及所引致的不良反應； 閣下曾向相關醫生或機構投訴的文件；

其他可支持指控的相關文件或詳情。 普遍來說，閣下須證明如由另一名稱職的醫生執行相同程序，便不會出現在治療期間曾出現的錯誤，這一點對醫療失誤索償成功與否，尤其重要。閣下須證明治療未達至可接受的水平，導致病人受損害。 如閣下不確定所接受的治療，是否足以支持閣下就醫療疏忽提出索償，以下概括了一些或可引致申索的常見情況： 施行預料之外的手術；

骨折，但沒有被發現； 在醫院留醫時受感染； 錯誤處方藥物導致損害； 永久傷殘；

病症惡化至無藥可醫的地步； 持續痛楚； 康復時間較醫生原來預期的為長；

失去工作或自我照顧能力； 整形手術期間出錯； 麻醉後仍然清醒； 絕育或結紮手術失敗；

腦部受創或失憶； 出院後不久須重新進入急症室； 癌症誤診； 手術出錯導致身體承受永久傷害。

參考上述情況後，如閣下認為醫療疏忽看似成立，閣下應在採取法律行動前，向相關醫護人員或醫療機構發出投訴信，詳述閣下的關注。如閣下沒有收到回覆或和解建議，閣下便可考慮聯絡專門處理醫療疏忽申索的律師，尋求協助。 醫療疏忽申索可以是複雜的案件，因此律師須盡可能採集最多資料，以支持閣下的申索。如律師向潛在的被告索取紀錄時遇到困難或拖延，閣下的律師可在有需要時向法庭申請判令，要求潛在被告披露或提供相關的筆記或紀錄。 若閣下申索的賠償金額高於港幣3,000,000元，閣下必須於高等法院原訟法庭展開訴訟；申索金額低於港幣3,000,000元的案件由區域法院審理；小額錢債審裁處則會處理申索金額低於港幣75,000元的案件。

由於醫療疏忽是人身傷害的一種，閣下可閱覽「人身傷亡」一頁，參考所涉及的法律程序。

就醫療疏忽提出索償，是否存在時限？ VI. 就醫療疏忽提出索償，是否存在時限？ 涉及醫療疏忽的訴訟屬於人身傷亡訴訟，因此申索須於「由訴訟因由產生」的日期起計之三年內，或由申索人對傷害「知情」的日期起計之三年內展開。 一般而言，一名成年申索人的申索時限，是由訴訟因由產生的日期（即涉及醫療疏忽的事件發生的日期）起計之三年內，或由申索人得悉醫療疏忽當日起計之三年內，以較後日期為準。如申索人是一名未夠18歲的兒童，三年的申索時限會在其長大至18歲當日才開始計算。至於神智不清的申索人，三年的申索時限便會在其恢復清醒當日才開始計算。

然而，法庭亦可行使酌情權，容許進行訴訟，而不受上述的三年期限所限制。

我可以申索到多少錢？ VII. 我可以申索到多少錢？ 每宗案件的情況各有差異，並沒有兩宗案件完全一樣，因此難以估算就醫療疏忽成功申索的案件，可涉及多少賠償金額。 一般情況下，法庭在處理醫療疏忽申索及計算賠償金額時，會考慮醫療疏忽曾引致的財務開支、將來的財務開支及所構成的痛楚及苦難，亦會考慮訴訟起計的收入利息、因醫療疏忽導致的財務損失以及訟費。 賠償的主要目的是以金錢彌補申索人，假設醫療疏忽沒有發生的情況下，申索人本可享受的一切。可補償的常見範疇包括： 涉及非致命事故的申索 涉及致命事故的申索

我們建議閣下應諮詢律師的意見，仔細了解如何安排及提出申索賠償。 涉及致命事故的申索

涉及致命事故的申索 a) 殮葬費用 b) 喪親悲痛的補償，現時為港幣231,000元 c) 失去依靠的損失 指受養人（如有）如死者的子女、配偶及父母因失去依靠而蒙受的損失。有關賠償會參考死者家庭的實際支出及收入來計算，並會考慮受養人的年齡。 d) 財富積累之損失 評估有關賠償時，會參考死者身故時所擁有的資產價值，以及如死者沒有遭遇醫療疏忽事故並自然離世，其本可累積的資產價值。有關計算亦會考慮死者實行的任何儲蓄計劃，或假設死者自然離世，其實行儲蓄計劃的可能性。 e) 喪失服務 有關申索基本上由在生的配偶提出，並根據在生配偶提出的證據，證明死者曾協助處理家務，例如煮食及照顧子女。若在生配偶能證明受養人（子女或其他家庭成員）蒙受經濟損失，是由身故配偶去世而不能盡其義務所引致，便可得到賠償。這種經濟損失申索的例子之一，是花費聘請家務僱員，以處理本應由身故配偶負責的家務。 f) 以上述賠償計算的利息 g)

申索人的訟費 修訂日期： 2020年，02月，27日 涉及非致命事故的申索 涉及非致命事故的申索

a) 因痛楚、受苦及失去生活樂趣的損害賠償 法庭在評核相關的損害賠償額時，會考慮申索人的年齡、過去及目前的健康狀況、必須住院的時間、接受手術或治療的次數及種類、儀表或外貌的創傷以及心理狀況。法庭亦會參考與案件情況相約的案例，並以此作為衡量損害賠償額的指標。 b) 收入損失 申索人有權視乎其傷勢的嚴重程度，就休養期間的一切收入損失，以及醫療疏忽事故發生後，因傷導致的一切或部分收入損失，提出申索。在決定賠償收入損失金額時，申索人的年齡及類似工種員工的，收入亦是參考因素。申索人在醫療疏忽事故後賺取的任何收入，亦會被納入考慮之列，以評估申索人因收入損失而有權獲得的賠償金額。 c) 其他專項損害賠償（雜項開支） 申索人有權就醫療疏忽事故引致的其他合理開支獲得賠償。常見的開支包括住院、私家醫生、購買滋補食品及交通費用。有時，申索人可以就特定需要，申索其他損害賠償，例如購買特定康復器材的開支，這將視乎申索人的需要及闡述需要時是否合理。 d) 以上述賠償計算的利息 e) 申索人的訟費

修訂日期： 2020年，02月，27日 就醫療疏忽提出索償時，我可否申請法律援助？ VIII.

就醫療疏忽提出索償時，我可否申請法律援助？ 2. 法律援助 2. 法律援助 醫療疏忽申索案件涉及的醫療及法律事項是普羅市民難以理解的，故申索一般較為艱難。律師通常會受聘，為案件提供意見。若閣下支付不起聘請律師的費用，閣下可考慮向法律援助署申請法律援助。署方將會審查閣下的資產（財務資源）以及案情（閣下是否具充分理據提出訴訟）而決定是否批出援助。閣下可閱覽「法律援助」一欄以取得更多資訊。

法律援助署會為合資格的申請人，在民事或刑事訴訟中提供代表律師或大律師（如有需要）服務。法律援助適用於涉及人身傷害或死亡的索償案件，或因醫療、牙科或法律專業疏忽而提出的申索案件。任何人士只要涉及上述情況，例如閣下因醫療疏忽受害，不論閣下是否香港居民，亦可申請法律援助。只要申請人的財務資源符合法定規定，而又具有充分理據去提出訴訟或抗辯，便可獲法律援助。資產審查「資產審查」的目的是要評核申請人的財務資源。根據普通法律援助計劃，財務資源的上限為港幣260,000元。申請人的財務資源是將其每月可動用的收入乘以12，再加上其可動用資產。案情審查「案情審查」的主要目的是確立申請人是否有合理的申索或抗辯理由，或給予申請人法律援助是否合理。除考慮勝訴機會外，若法援署署長認為裁決無法執行，例如對訟一方並無投購保險，又沒有具價值的資產，可拒絕批出法律援助。署長在決定是否批出法律援助時，也會適當考慮有關案件對申請人有多重要。1. 法律援助輔助計劃 1. 法律援助輔助計劃 這項法律援助計劃旨在為「夾心階層」人士提供法律援助。「夾心階層」人士是指財務資源超出普通法律援助計劃規定的上限（即港幣260,000元），但又不超過港幣1,300,000元的人士。此計劃適用於涉及人身傷害或死亡案件的索償，或因醫療、牙科或法律專業疏忽而提出申索的案件，有關索償額很可能超過60,000元。計劃亦涵蓋根據《僱員補償條例》提出的申索，索償額則沒有設定上下限。申請人必須先繳付1,000元的申請費，並在接受法律援助後，再繳付65,000元的中期分擔費。如閣下在案件中勝訴，閣下須從討回的損害賠償/補償金中支付法援署署長在案件中代為墊支的所有開支及訟費，包括未能向對訟一方討回的訟費。此外，閣下亦須在討回的賠償中扣除10%，用作撥入法律援助輔助計劃基金。如案件在委聘大律師出庭前達成和解，扣除的百分比會減至6%。香港律師會免費法律諮詢專線 IX. 香港律師會免費法律諮詢專線 香港律師會免費法律諮詢專線協助因意外受傷及索償而需協助的市民大眾。熱線在2013年5月設立，由個別義務律師為意外受害者提供不超過四十五分鐘的免費法律諮詢服務。閣下可親身致電服務熱線（電話號碼：8200

8002），或由任何一位年滿18歲的親戚或朋友代表閣下致電查詢。熱線的服務時間為星期一至五，早上9時至下午5時30分。辦公時間過後及公眾假期期間，熱線會啟動錄音留言服務。

切勿尋求索償代理協助處理申索 X. 切勿尋求索償代理協助處理申索 索償代理不但沒有專業資格，亦不受制於任何專業守則。索償代理會資助受害人追討賠償，包括支付訟費及其他款項，然後要求受害人討回賠償後，將其中的一大部分付予索償代理。索償代理的財政來源不明，向他們繳付的賠償金亦沒有強制受保險涵蓋。在本港，意外賠償是以實際損失為評核基礎，但由於尋求索償代理協助的受害人須將部分賠償付予索償代理，他們會得不到合適的賠償。傷勢較重的受害人更有機會取不到足夠賠償，以支持他們的生活。索償代理訂立的合約一般涉及包攬訴訟，並不能執行。在本港，助訟（包攬訴訟的罪行較助訟嚴重）屬刑事罪行，索償代理會面臨起訴。聘用索償代理將有可能影響意外受害人獲得最佳賠償的機會，意外受害人應直接尋求律師或法律援助署協助。處理醫療疏忽申索案件同時需要法律及醫護專業人士的知識，閣下應尋求具資格及聲譽的律師行服務；這些律師均擁有處理這類案件的豐富經驗，這對閣下尤其重要。有關律師行應可向閣下提供專業意見，包括閣下是否合資格提出申索，以及如何整理證明文件及將之呈堂。他們知道如何展開索償訴訟；若他們認為閣下的理據充份，便會答應代表閣下展開申索程序。問與答 XI. 問與答 1.

如我向香港醫務委員會投訴一名醫生，會發生甚麼事？ 1.

如我向香港醫務委員會投訴一名醫生，會發生甚麼事？閣下向醫務委員會投訴後，投訴會先由委員會主席及初步偵訊委員會審議。如需召開公開聆訊，委員會可能會有需要時，邀請閣下以證人身份宣誓作證。閣下可能需要出席聆訊，回答委員會成員及涉案醫生的代表律師之提問。

醫務委員會可作出不同判罰，例如對有關醫生發出警告或譴責，或在嚴重情況下吊銷醫生的註冊。

閣下應明白以下幾點：委員會只獲授權處理註冊醫生的專業失當個案；

委員會不能頒令有關人士向投訴人作出金錢賠償；如有關醫生在治療期間疏忽，受害人除了可向委員會投訴外，亦可同時採取法律行動，向有關醫生提出民事賠償申索。

上述資料載於醫務委員會的刊物「醫務委員會如何處理投訴」。如閣下想投訴註冊牙醫，可向香港牙醫管理委員會作出投訴。閣下可閱覽牙醫管理委員會的刊物「對註冊牙醫作出申訴，以取得更多資料。2. 我可如何向治療我的診所或醫院索取醫療筆記及紀錄？ 2.

我可如何向治療我的診所或醫院索取醫療筆記及紀錄？閣下可向有關醫護人員、診所或醫院要求查閱資料，並支付特定費用，以取得相關的醫療筆記及紀錄。根據《個人資料（私隱）條例》（香港法例第486章）第19條，該醫護人員（醫生）、診所或醫院是收集及保存病人個人資料的資料使用者，有責任在收到要求後40天內，向相關病人提供其要求索取的資料。如診所、醫院或醫生拒絕提供閣下的診斷和治療紀錄，閣下可根據《個人資料（私隱）條例》，向個人資料私隱專員投訴他們不合規定。任何資料使用者（在這情況下，即涉及的醫院或醫生）沒有遵守相關條例，可被判處罰款

或監禁。3. 我該如何決定醫生在進行治療或手術時，是否履行「合理程度的技術及謹慎」？有沒有特別的準則可供考慮？3. 我該如何決定醫生在進行治療或手術時，是否履行「合理程度的技術及謹慎」？有沒有特別的準則可供考慮？閣下應參考一名醫生在治療時的醫學知識水平，來決定該醫生的技術水平和對病人的謹慎程度。由懷疑醫療疏忽事故發生當日至法庭審訊當日期間，即使醫學或醫療知識曾有進步，都不會納入考慮之列。另外，與其他國家的醫學知識或執業標準相關的證據，亦未必適合套用在香港的醫生身上。此外，閣下亦應參考涉案醫生的專科範疇，來決定該醫生的技術水平和對病人的謹慎程度。專科醫護人員必須在其專科範疇內，達到行內一般稱職的專業人員之水準，但毋須與行內最具經驗或最出色的專業人員水準一樣。在釐定「一般稱職的專業人員」之水準時，閣下應向擁有相關專科資格並且客觀的醫學專家，尋求意見。4. 我是病人，醫生要求我簽署一份「同意書」，以表示我同意接受有關治療或手術。如果我簽了該同意書，但有關治療或手術其後導致病情惡化，我還可以向該醫生索償嗎？4. 我是病人，醫生要求我簽署一份「同意書」，以表示我同意接受有關治療或手術。如果我簽了該同意書，但有關治療或手術其後導致病情惡化，我還可以向該醫生索償嗎？醫生為病人檢查、診斷或處方一系列治療或其他療程前，必須先取得病人的同意。然而，單憑同意書上的簽名，並不能證明同意書有效。一份有效的同意書須符合以下三個基本要求：病人有能力明白醫生的建議；病人有足夠的相關資訊，以作出有依據的選擇；病人可自由選擇是否同意；單憑同意書上的簽名，並不能證明同意書有效。醫生開始為病人進行治療或手術前，必須取得病人的有效同意，尤其是病人須在醫院接受治療或手術。若病人是十六歲以下的兒童、不能充分理解事情的人士或智障人士，醫生便須在進行治療前取得病人的父母或監護人同意。一份已簽署的同意書僅代表病人簽署了這份同意書，並不表示該病人一定明白同意書上建議的治療方法有多重要，或該治療方法可帶來甚麼後果。病人必須知悉其同意進行的治療之性質和目的，同意書才能生效。因此，即使病人簽署了同意書，亦不能妨礙病人就醫療疏忽向醫生索償。