

## 投訴醫院管理局 — 沒有迅速治理病人及處理投訴失當

投訴人的父親（以下簡稱「病人」）於一九九六年十二月二十七日，因輕微中風而入住醫院管理局轄下一間醫院。其後，醫生發現病人吐血，於是為病人進行緊急的胃鏡檢查。一九九七年一月十一日大約凌晨時分，病人的情況轉趨不穩定，其後於當日早上去世。投訴人不滿當值醫生並無迅速就緊急傳呼作出回應，以及有兩次當病人情況轉為惡劣時，均沒有到場治理病人。此外，投訴人曾向該醫院的病人聯絡主任投訴另一名醫生，但院方處理這宗投訴失當，投訴人對此感到不滿。

2. 本署對這宗投訴調查及觀察所得的結果如下：

- (a) 一九九七年一月七日傍晚六時左右，當天的日間當值醫生曾指示病房電話接線生傳呼當晚的當值醫生到病房，以便在換班時，向他簡述病人的情況。雖然接線生已多次傳呼，但夜間當值醫生直至晚上八時三十分左右才到達病房。該名醫生聲稱，他在晚上七時才透過另一名醫生收到傳呼，而他當時正在另一間病房忙於治理其他病人。可是，院方證實當時傳呼系統運作正常。經考慮以上各點後，本署認為，當值醫生良久才就緊急傳呼作出回應，並不合理；況且，院方替病人進行緊急胃鏡檢查後，發現病人十二指腸潰瘍的範圍頗大及有出血現象，在這情況下，當值醫生遲遲才抵達病房，更加於理不合。
- (b) 正如上文第 1 段所述，在一九九七年一月十一日凌晨時分左右，病人的情況轉趨不穩定。當時，病房內的護士緊急傳呼上述的夜間當值醫生。該名醫生透過電話指示有關的醫務人員替病人輸入血漿的代用物 (Haemocel)，然後繼續輸血，並且每小時觀察病人的情況。上午四時左右，病人情況惡化，有關人員於是再次緊急傳呼該名醫生，當時他又作出相同的指示。投訴人於是接過電話，要求該名醫生立即親自前去診治其病重的父親。該名當值醫生直至上午四時三十分才到場。他其後用心肺機能復甦法為病人治療，但病人在上午六時十分去世。當值醫生在護士第一次傳呼他後，拖了四個半小時，經病人家屬多番催促和請求之後才診治病人。雖然本署不宜評論當值醫生沒有迅速治理病人是否導致病人死亡的原因，但當值醫生應該隨時準備回應院內醫務人員的緊急傳呼，以及盡可能在關鍵時刻解答病人家屬的問題。

3. 經考慮以上各點後，申訴專員的結論是，有關當值醫生沒有迅速回應緊急傳呼及治理病重的病人的投訴是成立的。
4. 至於投訴人在一九九六年十二月二十八日口頭向該醫院的病人聯絡主任投訴另一名醫生一事，據本署所知，病人聯絡主任曾告訴投訴人，她會跟進這宗投訴，並會告訴他調查的結果。可是，其後投訴人多次追問這事，病人聯絡主任均沒有再回應。
5. 關於這點，該名病人聯絡主任確實並無依循醫院管理局既定的公眾投訴程序處理這宗投訴，沒有在合理的時間內，給予投訴人簡覆或具體的答覆。因此，申訴專員的結論是，有關病人聯絡主任對該宗投訴處理失當的投訴是成立的。
6. 整體而言，這宗投訴是成立的。申訴專員建議醫院管理局考慮：
  - (a) 就當值醫務人員回應緊急傳呼事宜制訂明確的指引；
  - (b) 檢討監察機制，以期改善監管醫務人員及處理投訴的職員日常工作和表現的方法；以及
  - (c) 具體答覆投訴人所提出的問題，並向投訴人致歉。
7. 醫院管理局接納申訴專員就這項調查所作出的結論及建議，並承諾會着手進行檢討，藉以改善臨床監管工作、醫務人員的表現、病人護理服務的質素及投訴處理機制。
8. 申訴專員認為，醫務人員必須迅速處理所有緊急傳呼，這是至為重要的。

這宗個案顯示出申訴專員在昭雪因行政失當而蒙受的冤屈、擔當監察政府角色、防止濫用職權，以及提高公營機構的工作效率和服務質素各方面的職能。