

# 向香港中醫醫院投訴委員會

(下稱「投訴委員會」)

## 作出投訴須知

### 1. 如何作出投訴

香港中醫醫院設有專責處理公眾投訴的渠道，投訴人請先向香港中醫醫院尋求協助。

如香港中醫醫院已處理有關投訴，投訴人向投訴委員會作出投訴時必須一併提供相關投訴詳情及支持文件，包括投訴人與香港中醫醫院之間的所有來往信函。

投訴人須用中文或英文以書面形式透過郵遞、傳真或電郵作出投訴，並須附上聯絡資料及投訴事項的詳情。為確保投訴得以有效處理，投訴人可使用投訴委員會提供的投訴表格。該表格可向投訴委員會秘書處索取，或於投訴委員會網頁下載。

### 2. 投訴人的責任

投訴人必須：

- (a) 清楚說明投訴事項；
- (b) 提供真確的資料（包括事件經過，可供核實及追溯其身分的資料等）；及
- (c) 按投訴委員會要求及規定完成作出投訴的既定程序（包括及時回覆本委員會的查詢，以及親身出席會議提供進一步資料等）。

### 3. 投訴委員會不予處理的事項

投訴委員會不會處理下列事項（包括但不限於）：

- (a) 該投訴的標的事宜，並非關乎對香港中醫醫院在提供受醫務衛生局監管的醫院服務；
- (b) 該投訴所關乎的事件，在該投訴作出當日超過 2 年前發生；
- (c) 該投訴由匿名者作出，或投訴人的身分不明，或投訴人無法聯絡；

- (d) 該投訴的標的事宜，已轉介予死因裁判官，或正由死因裁判官考慮；
- (e) 該投訴關乎商業事宜；
- (f) 投訴人已就同一標的事宜，提出法律程序；
- (g) 投訴人未能按投訴委員會要求及規定完成作出投訴的既定程序（包括沒有回覆本會的查詢，或按時親身出席會議提供進一步資料）；或
- (h) 投訴委員會認為，該投訴瑣屑無聊或欠缺理據。

#### **4. 投訴處理程序**

投訴委員會接獲投訴後，會向投訴人發出通知，確認收悉其個案。

若有關投訴尚未由香港中醫醫院處理，投訴人請先向香港中醫醫院尋求協助。在取得投訴人同意後，投訴委員會亦可將有關投訴轉介至香港中醫醫院跟進。若投訴人拒絕轉介，投訴委員會則無法受理有關投訴。

如有關投訴已由香港中醫醫院處理，投訴委員會可要求香港中醫醫院及／或投訴人提供所有相關資料，以供考慮，或在投訴委員會認為妥當的情況下對個案進行調查。投訴委員會秘書處會通知投訴人有關結果。

投訴委員會對個案的考慮、調查、結果或決定均屬最終決定。

#### **5. 目標回覆時間**

在收到處理投訴所需的一切相關資料後，投訴委員會完成考慮或調查個案（如有需要）的目標回覆時間為六個月。複雜個案可能需要更長時間。

#### **6. 聲明**

投訴人須確保據其所知及所信，在投訴中所填報的資料，均屬真確無訛。投訴人亦須承諾及保證向投訴委員會秘書處提供的所有資料及文件（不論是否他／她管有的資料），在各方面均屬真實、最新、準確及完整。投訴人明白，提供任何虛假或具有誤導性的資料和／或文件均有機會構成罪行。