



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
衛生局
Serviços de Saúde

關於立法會黃潔貞議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2014 年 7 月 7 日第 596/E489/V/GPAL/2014 號函轉來黃潔貞議員於 2014 年 6 月 27 日提出，行政長官辦公室於 2014 年 7 月 9 日收到之書面質詢，答覆如下：

衛生局一直重視前線醫護人員應對醫療暴力的問題，推行預防、處理及善後等多方面的措施，加強對前線人員的保護。

仁伯爵綜合醫院及衛生中心已分別制定預防工作間暴力事故的指引及報警流程，又設立完善的通報系統及情緒支援政策，為相關人員提供足夠的保障及多方面的協助。同時，衛生局定期邀請外地及相關部門的專家為員工提供溝通技巧及工作間暴力處理的培訓及講座，為員工講解如何預防及處理事故，增加前線人員的防範意識。在事故多發的部門如急診部，已在公眾地方安裝錄影裝置及增派保安人員，協助應對突發事件。

市民如對醫療服務有意見或建議，可透過不同的渠道表達意見及提出申訴，衛生局設有公共關係室及醫務活動牌照科處理市民對公私營醫療服務的投訴、批評、建議及異議；另外，市民亦可向醫療活動申訴評估中心提出申訴，該中心按照個案的性質和情況進行調查和跟進。

此外，特區政府正就《處理醫療事故爭議的法律制度》法案進行細則性討論。法案的立法目的是要公平、合理及有效處理因醫療事故引致的糾紛，明確處理醫療事故的法律程序，可在某種程度上減少醫患之間的衝突，降低醫護人員遇到暴力事件的風險，以進一步保障市民、醫護人員和醫療機構的合理權益。

衛生局代局長

陳惟禧
24/07/2014