

對註冊牙醫的投訴

前言

如欲投訴註冊牙醫涉及不專業行爲，你可向牙醫管理委員會提出投訴。本小冊子說明如何對牙醫提出有關投訴，並解釋委員會如何處理投訴。

針對投訴牙醫的處理程序已載列於《牙醫(註冊及紀律處分程序)規例》(下稱《規例》)內。本小冊子所載的程序只屬概要，詳細內容請參閱《規例》。

1. 牙醫管理委員會的管轄範圍

香港法例第 156 章《牙醫註冊條例》(下稱《條例》)授予牙醫管理委員會權力，規管註冊牙醫的專業操守事宜。牙醫管理委員會執行有關職權時必須：

- 按《條例》所授權力辦事；
- 遵循《規例》所訂的紀律程序；
- 遵從自然法的規定；
- 以不偏不倚的態度，公平對待投訴人及被投訴的註冊牙醫。

2. 牙醫管理委員會可否處理賠償事宜？

不可以。退款或賠償事宜並非委員會的管轄範圍。委員會只可就註冊牙醫的專業操守行使紀律制裁的權力。

退款或賠償的申索須循民事法庭的法律程序處理，就此你應徵詢律師的意見。牙醫管理委員會的紀律處分程序不可用作向牙醫申索退款或賠償的途徑。

有別於你和牙醫的私人訴訟，牙醫管理委員會的紀律聆訊是受到《規例》的規管，不可因投訴人和牙醫作出私下協議因而撤銷。如任何人嘗試勸退或阻止你於研訊期間作出真實證供，則此人已干犯妨礙司法公正罪名。

3. 牙醫管理委員會可否處理有關牙科機構的投訴？

不可以。牙醫管理委員會只對註冊牙醫有管轄權力。因此，委員會不能處理針對牙科機構或醫院的投訴。同樣地，委員會亦不能處理對非註冊牙醫提出的投訴。

4. 怎樣提出投訴？

你應以書面方式提出投訴，以中文或英文撰寫均可。我們鼓勵你使用本小冊子末所載的表格，方便牙醫管理委員會加以處理，並確保你已提供相關的資料。

提出投訴時須提供下列資料：

- 你的全名、地址及聯絡電話號碼
- 有關牙醫的全名及執業地址
- 按時間順序詳述引致投訴的相關事件，並指出相關的事發日期
- 有關牙醫所犯錯誤的具體資料
- 所有相關文件的副本及證據，例如牙科及醫療記錄、牙科及醫療報告、X光片、相片及牙模
- 目睹事件或憑個人所知可支持你的投訴的人士的姓名和地址(可以的話，亦請提供證人的陳述書。)

5. 提出投訴是否有時限？

沒有。你可隨時提出投訴，但投訴事隔越久，遺失證據的可能性越大。我們鼓勵你儘早提出投訴。

6. 可否同時向牙醫管理委員會及其他機構提出投訴？

可以。你無論是否已經向其他機構(例如警務處)投訴有關牙醫，又或已向有關牙醫採取法律行動，也可向牙醫管理委員會提出投訴。在某些情況下，委員會須待其他機構完成調查後才可跟進有關投訴。

7. 我們怎樣處理你的投訴？

牙醫管理委員會初步調查小組的主席會先考慮你的投訴，以決定是否將投訴轉交初步調查小組進一步處理。如投訴屬瑣屑無聊或毫無理據，主席或會決定不再進一步處理投訴。

初步調查小組會決定是否將投訴轉交牙醫管理委員會，以舉行研訊。初步調查小組在作出決定前可能需要作進一步調查。如調查小組認為有關投訴須轉介以進行研訊，委員會將舉行研訊以裁決有關牙醫是否犯了不專業行為。

8. 你作為投訴人有甚麼義務？

在牙醫管理委員會就你的投訴進行調查期間，你應與委員會合作。否則，牙醫管理委員會難以處理你的投訴。你或會被要求作出宣誓以支持你的投訴，或就你的投訴加以解釋或提供更多資料。委員會秘書處及衛生署可免費提供宣誓服務。

如舉行研訊，你或須以證人身分經宣誓作供。如有需要，委員會或會向你發出證人傳票以確保你會出席。如任何人嘗試勸退或阻止你於研訊期間作出真實證供，則此人已干犯妨礙司法公正罪名。

9. 你提出投訴後，我們會否通知有關牙醫？

除非初步調查小組主席決定把投訴個案轉交初步調查小組考慮，否則我們不會通知你所投訴的牙醫。請參閱下文第 11 段。

10. 在什麼情況下，初步調查小組主席會決定不再進一步處理投訴？

牙醫管理委員會必然認真處理所有對牙醫提出的投訴。然而，如投訴屬瑣屑無聊或毫無理據，而且進行紀律處分程序並不可行，主席會決定不把投訴轉交初步調查小組進一步處理。

以下是一些不大可能繼續跟進的投訴例子：

- 不構成不專業行為的指控
- 瑣屑無聊的投訴
- 有關牙醫的身分無法確定
- 投訴人拒絕宣誓以支持他的指控，不願提供更多資料或加以解釋，或拒絕在研訊中就指控作證
- 針對醫院或機構的投訴，因為這並非牙醫管理委員會的管轄範圍

我們若不進一步處理你的投訴，會通知你並解釋有關決定。

11. 投訴經轉交初步調查小組後的情況

如初步調查小組主席把你的投訴轉交初步調查小組進一步處理，你的投訴信及有關文件將會寄給有關牙醫讓其解釋。不過，你的聯絡資料例如地址及電話號碼，將不會向有關牙醫披露。

初步調查小組然後會考慮投訴人及有關牙醫提供的所有資料，並可能作進一步調查，例如徵詢獨立專家的意見。在調查過程中，初步調查小組或須再聯絡你，以澄清和查詢更多資料。

初步調查小組考慮你的投訴後，或會把全部或部分投訴事項轉交牙醫管理委員會進行研訊，又或決定不舉行研訊。

12. 舉行研訊的情況

研訊是牙醫管理委員會召開的會議，以決定你的投訴是否有證據支持。研訊由委員會成員組成的小組舉行。我們會儘快通知你研訊的日期、時間和地點。有關牙醫可就有關指控自行抗辯，又或由律師代表。研訊通常會公開進行。

你或須被傳召以證人身分作供，我們會就此預先通知你。你須經宣誓作證，並可能會被進行聆訊的委員會成員及有關牙醫的辯護律師盤問。

13. 如牙醫被裁定有罪，牙醫管理委員會可採取什麼行動？

如註冊牙醫證實犯了不專業行為，委員會有權發出紀律制裁命令。例如，委員會可警告或譴責有關牙醫。如個案較為嚴重，委員會或會指令在指定期間內將有關牙醫的姓名從普通科牙醫名冊中除去，期間有關牙醫不可執業。至於非常嚴重的個案，委員會或會指令將有關牙醫的姓名從普通科名冊中永久除去。

14. 有關牙醫可否就牙醫管理委員會的決定提出上訴？

可以。有關牙醫可向上訴法庭提出上訴。你無須就此類上訴出庭。上訴法庭可確認、推翻或更改委員會的命令。

15. 怎樣聯絡我們？

如欲提出投訴或索取更多資料，請致函：

香港黃竹坑道 99 號
香港醫學專科學院賽馬會大樓 4 樓
牙醫管理委員會秘書處

你亦可致電 2873 5862 或傳真 2554 0577 向我們查詢資料。

夾附的表格旨在協助你以綜合全面的方式提出投訴。雖然並非規定所限，但我們鼓勵你使用這份表格或儘量按有關形式提出投訴，以便迅速處理個案。

對註冊牙醫的投訴

投訴人資料

1. 全名(上訴法庭已表示，匿名的投訴將不獲處理)： _____
先生／太太／女士／小姐
2. 通訊地址： _____

3. 日間電話號碼： _____ 4. 住宅電話號碼： _____
5. 傳真號碼： _____
6. 你是否投訴事件中所述的病人？(若「是」，請回答第 9 題) 是 否
7. 你是否代他人作出投訴？ 是 否
8. 如第 7 題的答案為「是」，你與該病人有何關係？請提供病人的全名及聯絡資料。

牙醫資料

9. 每名牙醫的全名及他的執業地址：

牙醫 A： _____ 牙醫

牙醫 B： _____ 牙醫

牙醫 C： _____ 牙醫

投訴詳情

10. 你有何投訴？請加以說明，並指出：

- 事件的確實情況；
- 事發日期；以及
- 你對有關牙醫具體不滿的地方。

(如有需要，請另頁填寫)

15. 你是否曾就此事向其他機構提出投訴？(如「否」，請回答第17題)

是 否

16. 如第15題的答案為「是」，請列出你曾向哪些機構提出投訴，簡述有關投訴的資料及結果(如已知悉)，並連同有關機構的往來書信副本一併交給我們。

17. 如你提出的投訴並非牙醫管理委員會的管轄範圍，又或牽涉其他機構(例如香港警務處)，你是否同意我們把投訴轉交有關機構以作調查？

是 否

簽署：_____ 日期：_____

核對清單

你是否已辦妥下列的事項？

- 已提供你的全名及日間聯絡電話。
- 已提供可用作識別有關牙醫的所需資料。
- 已明確說明你有何投訴。
- 已把所有相關文件或證據(例如牙科記錄、牙科報告、X光片、相片及牙模)送交我們。
- 已把你曾經向其他機構提出投訴的往來書信送交我們。
- 已在投訴文件上簽署並填上日期。

多謝你填寫這份表格，我們會儘快確認收到你的投訴。