

《審計署署長第四十七號報告書》 — 第 6 章

醫院管理局及社會福利署： 減免醫療收費的管理

撮要

1. 為貫徹政府的政策，不會有人因經濟拮据而得不到適當的醫療照顧，往醫院管理局(醫管局)轄下公立醫院求診的綜合社會保障援助(綜援)受助人可免費使用醫療服務。對於沒有領取綜援但難以負擔醫療費用的病人，社會福利署(社署)聯同醫管局推行醫療收費減免機制(減免機制)，以減輕病人的經濟負擔。

2. 根據減免機制，病人可聯絡派駐醫院醫務社會服務部的醫務社會工作者(醫務社工)，申請減免費用(減免)。在二零零六年六月三十日，共有 48 個醫務社會服務部及 468 名醫務社工。在 2005-06 年度，獲減免的綜援受助人及非綜援受助人的減免額分別是 4.322 億元及 8,490 萬元。

帳目審查

3. 審計署進行了一項帳目審查，探討社署與醫管局管理減免機制的節省程度、效率及效益。審計署訪查分別設於六間醫院的八個選定醫務社會服務部，並向所有醫務社會服務部主任及醫務社工進行兩項問卷調查。審計署注意到，社署與醫管局不斷致力改善減免機制，不過有些地方仍有待進一步改善。

處理減免申請

4. 在八個受訪查的醫務社會服務部，審計署隨機抽查由醫務社工處理的減免個案，每個服務部各抽查 30 宗，即合共 240 宗個案的審計樣本。

5. **以經濟理由批准減免** 審計署在審查以經濟理由批准減免的個案中注意到，醫務社會服務部在備存經濟證明文件方面，沒有統一的做法。在一些個案中，評估表上申報的銀行存摺結餘不是最新的結餘。另有一些個案，醫務社工不曾要求病人闡釋銀行存摺顯示不尋常的提存。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應就不足之處增訂指引。

6. **以非經濟理由批准減免** 審計署審查以非經濟理由批准減免的個案，發現在某些個案中，病人的經濟來源大幅超出經濟限額，但醫務社工沒有註明具體理據，證明有需要批准減免。此外，在審計署的問卷調查中，115 名醫務社工表示，以非經濟理由批准減免，曾遇到問題或困難。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應規定醫務社工須妥為記錄減免的理據，並訂明更具體的指示，協助醫務社工評估非經濟因素，以決定是否批准減免。

7. **為非符合資格人士批准減免** 在一些為非符合資格人士（這些人士沒有權利使用獲政府大幅資助的公共醫療服務）批准減免的個案中，醫務社工沒有確定非符合資格人士的經濟來源。另有一些個案，醫務社工沒有按照在二零零五年九月發出的減免指引的規定，為非符合資格人士批准減免。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應採取措施，以確保醫務社工要求非符合資格人士申報經濟來源，以及切實遵循為非符合資格人士批准減免的指引。

8. **評估減免申請的記錄** 在一些個案中，醫務社工沒有在評估表記錄評估結果及建議。此外，評估表填報的資料與電子減免系統記錄不符。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應提醒屬下醫務社工，須在評估表及電子減免系統記錄完整準確的資料。

9. **批准逾 7,000 元的減免** 審計署注意到，在審計樣本中涉及減免逾 7,000 元的個案，有關醫務社工在未取得獲授權人員批准前，便已發出減免證明書。審計署亦注意到，審計樣本中有長期住院病人多次獲准減免，每次為期三個月，因此，減免額不超過 7,000 元，無須由更高級人員批准。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應採取措施，改善批准超過 7,000 元減免額的管

控工作，以及在運作指引中說明為長期住院病人批准減免的安排。

減免收費的管控

10. **防止詐騙及濫用** 在審計署的問卷調查中，161名醫務社工表示，減免機制有可能在不同程度上遭病人濫用，173名醫務社工表示有需要增訂措施，減低詐騙和濫用減免服務的風險。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應考慮制訂策略方針，對付涉及減免機制的詐騙及濫用，並評估打擊詐騙及濫用措施的成效，總結經驗，完善策略。

11. **核實病人的資格** 雖然綜援受助人獲減免的費用牽涉巨額款項，醫管局只抽取小部分綜援減免個案，交由社署以人手查核獲准減免的病人是否符合資格。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應考慮可否在醫院建立聯機查詢設備，讓院方能迅速確定病人是否綜援受助人。

提供減免服務

12. **處理減免申請的文書工作** 在審計署的問卷調查中，19名醫務社會服務部主任表示，他們的服務部一直借助文書人員處理減免申請的準備工作。審計署注意到醫務社工處理減免申請的時間，準備工作所佔比例甚高。借助文書人員處理準備工作，可讓醫務社工騰出時間執行專業職務。部分醫務社工建議，就減免申請進行經濟狀況評估的工作，應由專責小組執行。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應衡量是否需要更多借助文書人員處理減免申請，並評估這項安排的成本效益，以及檢討減免服務，長遠來說應否由專責小組執行。

13. **為綜援受助人批准減免** 綜援受助人只要向醫院繳費處出示綜援受助人醫療費用豁免證明書，便可獲全數減免。不過，審計署注意到，醫務社工處理的減免個案，不少涉及綜援受助人求診時未能出示豁免證明書。在這些減免個案中，有很多都是涉及病人忘記帶備豁免證明書。審計署留意到，豁免證明書的尺寸與A-4紙張相等，不便攜帶，而且容易破損。審計署建議社會福

利署署長，應考慮探討其他更方便的方法，確定病人是否綜援受助人。正如第 11 段所建議，在醫院建立聯機查詢設備應有幫助。

員工培訓與表現管理

14. **提供減免服務的培訓** 在審計署的問卷調查中，71 名醫務社工表示培訓不足，54 名表示培訓足夠，但若能提供更多培訓則更為理想。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應持續評估醫務社工的培訓需要，提供適當培訓。

15. **工作表現質素保證** 審計署的問卷調查顯示，醫務社會服務部就主管人員覆核醫務社工批准的減免，有不同做法。問卷調查亦顯示，在醫管局轄下的醫務社會服務部中，除了一個外，所有服務部都沒有定期進行病人個案管理覆檢。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應進一步加強並統一由主管人員監控醫務社會服務部批准減免的安排，以及訂立適當的管理覆檢安排。

16. **匯報服務表現** 雖然社署曾表示會監察批准減免服務表現承諾的成效，每年匯報進展，但沒有付諸實行。審計署亦注意到，醫管局沒有為減免服務訂立服務表現標準及目標。審計署建議社會福利署署長與醫管局行政總裁，應訂立減免服務的表現標準及目標，以及定期匯報相對於各項目標的服務表現。

當局及醫院管理局的回應

17. 社署及醫管局同意審計署的建議。

二零零六年十一月