

附表 1 澳門醫療投訴受理的部門

受 理 部 門	受 理 項 目	備 註
衛生局	<ul style="list-style-type: none"> ● 對仁伯爵綜合醫院的醫療投訴，申訴人可向醫院的公共關係室作出投訴； ● 對各衛生中心的醫療投訴，申訴人可向衛生中心主任或技術協調作出投訴。 	因應調查結果，對相關的公職醫療人員開展紀律調查程序，對違反紀律者作出處分。
私立醫院	申訴人可向相關醫院的公共關係科作出投訴。	
衛生局醫療活動 申訴評估中心	處理市民因衛生護理專業人員的行為而感到損害的申訴，並從醫療科學技術角度對該申訴作出技術評估。	不具有行政處罰的職權。
衛生局醫務活動 牌照科	市民對私立醫院、私立的衛生護理服場所、私人執業的醫療專業人員的醫療投訴。	開展調查程序，如證實違反現行法令規定者，作出行政處罰。處罰級別分別是：書面警告、罰款、停牌、註銷執業牌照。
消費者委員會	市民對私立醫院、私立的衛生護理服場所、私人執業的醫療專業人員的醫療投訴，當中包括收費爭議。	不具有行政處罰的職權，但因應投訴人的意願，轉介有關個案予醫務活動牌照科跟進。

附表 2 澳門醫療事故或專業失當的處理現況

	性 質	調 查 機 關	執行處分的權限部門
刑事責任	醫療事故涉及刑事行為	由司警部門搜證及調查	初級法院或刑事起訴法庭
民事責任	在私人醫療機構發生的醫療事故的損害賠償責任由民法典的民事責任制度規範	申訴人須透過司法途徑追討賠償	初級法院 (不具有處分職權)
	發生在公共實體醫療機構，由第 28/91/M 號法令規範		行政法院 (除非有刑事附帶民事程度則由初級法院一併審理)
行政責任	公務員受《澳門公共行政人員通則》及相關職程制度規範，違反有關法規、規章、操作程序及專業義務之過錯事實。	衛生局 <ul style="list-style-type: none"> ● 簡易調查 ● 紀律程序 	衛生局 <ul style="list-style-type: none"> a) 書面申誠； b) 罰款； c) 停職； d) 強迫退休； e) 撤職。
	私人醫療機構和人員，受第 84/90/M 號法令所規範。違反其專業義務可被處分。	衛生局 聽證及調查程序	衛生局 <ul style="list-style-type: none"> a) 書面警告 b) 罰款 c) 停牌 d) 註銷執業牌照