

# 医务卫生局、卫生署及医院管理局 就接种新冠疫苗后出现未能预见的严重异常事件的呈报机制 调查报告

2022年10月23日，投诉人向本署投诉医务卫生局（「医卫局」）、卫生署及医院管理局（「医管局」）。

## 投诉内容

2. 投诉人称，她父亲2021年7月16日接种首剂新冠疫苗。7月19日，他急性心脏病发，于8月6日离世。玛丽医院称已把个案通报予有关部门。投诉人想了解父亲的情况与接种疫苗的关联及政府的跟进情况，院方提供了医管局一般查询电话。8月11日，投诉人致电该号码查询如何跟进通报个案，接线职员提供了卫生防护中心及玛丽医院病人联络主任的电话。投诉人致电卫生防护中心，中心职员表示他没有相关资讯，会将资料转交相关部门，再由该部门回电投诉人。他无法提供有关部门的电话号码，只能提供接种2019冠状病毒病疫苗后出现的异常事件保障基金（「保障基金」）的电话。投诉人向该职员提供了她父亲的资料、她的联络资料及表示想跟进相关个案。8月12日，医卫局回电建议投诉人致电玛丽医院病人联络组查询。8月13日，投诉人致电玛丽医院病人联络组，职员回电表示，其部门无法跟进及调查接种疫苗后出现的异常事故，只能提供保障基金的电话。投诉人致电保障基金，接线职员表示他们是政府外判负责保障基金的安盛金融有限公司（「AXA安盛」），未能提供有关异常事故调查的资料。8月16日，投诉人尝试透过玛丽医院的医务社工跟进个案未果。8月18日，投诉人致电先前与她通电的医卫局职员，告知她玛丽医院病人联络组未能提供协助。医卫局职员表示他们只负责行政工作，最清楚事情的是医院，她建议投诉人再联络玛丽医院。8月20日，投诉人致电玛丽医院病人联络组，然而该组职员依旧无法提供协助。

3. 2022年1月31日，投诉人向保障基金递交索赔申请。数星期后，AXA安盛复称根据「新冠疫苗临床事件评估专家委员会」（「专家委员会」）的报告，投诉人未能获得任何赔偿。投诉人询问专家委员会如何排除事件与接种新冠疫苗的关联，AXA安盛职员表示未能提供相关资料。投诉人不接受他的说法，该职员表示会跟进个案。自此，相关职员每一至两个月致电投诉人一次，但一直未

能提供相关资料或有关部门的联系方式。10月初，相关职员与投诉人通电时表示只能提供1823这号码。

4. 投诉人投诉政府当局在市民接种了新冠疫苗出现严重异常事件后的跟进行动的透明度极低，除了没有提供渠道让家属了解当局的跟进行动外（**投诉点一**），亦拒绝提供专家委员会就严重异常事件所作的评估报告或摘要（**投诉点二**），相关处理对市民极度不公。

## 调查工作

5. 本署根据《申诉专员条例》于2022年10月28日就上述投诉向医卫局、卫生署及医管局展开全面调查，医卫局综合了卫生署及医管局提供的资料于2023年1月26日作复。3月14日，本署把调查报告草拟本送交医卫局、卫生署、医管局置评。5月2日，医卫局提供综合作复，卫生署提供补充资料。为进一步调查个案，本署于5月22日致函医卫局、卫生署及医管局。医卫局综合了卫生署及医管局提供的资料于8月16日作复。经考虑所有相关资料及部门回应后，本署于9月5日完成这份调查报告。

## 本署调查所得

### **新型冠状病毒病疫苗安全监测系统**

6. 因应2019冠状病毒病疫情，立法会于2020年通过法例第599章附例，即《预防及控制疾病（使用疫苗）规例》（第599K章）（「规例」），授权前食物及卫生局（「食卫局」）局长（即现时医卫局局长）为指明目的认可新冠疫苗在香港作紧急使用。然而，新冠疫苗的快速发展可能需要密切监测，以确保其安全性，并侦测以往未知异常事件与疫苗之间可能有关联的潜在信号。因此，「规例」第7（3）条要求局长须订立机制以监测可能与该疫苗有关的不良情况。卫生署按局长指示，于现行的药物安全监测系统下，建立了针对新冠疫苗接种的药物安全监测系统，收集医护人员及药剂业界所呈报在港使用的新冠疫苗接种异常事件报告。其主要目的是识别疫苗可能产生的副作用的潜在系统性信号，而非为跟进个别个案。

7. 卫生署署长就监察有关疫苗接种异常事件的需要，成立了专家委员会。专家委员会的职责是透过对香港使用的新冠疫苗与疫苗接种异常事件的潜在关联（即疫苗接种者的医疗事件与疫苗接种的因果关系）进行独立评估，并就新冠疫苗的安全相关议题向政府提供专家意见。卫生署药物办公室负责为专家委员会提供专业及行政支援。

8. 另外，卫生署与香港大学合作，主动监察新冠疫苗接种关注事件，即「2019 冠状病毒疫苗安全监测计划」。通过大数据分析和按需要设计的科学研究以提供更多有关新冠疫苗安全性概况的数据<sup>1</sup>。

9. 至于公布资讯方面，根据专家委员会所订的接种疫苗临床事件的风险传达计划，新冠疫苗的安全监察报告<sup>2</sup>会定期于政府专题网页发布及更新（自 2023 年起，有关报告会每季发放及更新），相关资料数据亦会透过网页定期发放。此外，新冠疫苗接种异常事件相关的资料及数据会于每周的「2019 新冠病毒病疫苗接种监测更新」新闻公报（自 2022 年 12 月起，有关公报调整至每月公布），以及政府的专题网页定期发放。公众人士可从上述途径获取相关资讯或追溯到卫生署药物办公室网页，并透过网页取得卫生署的联系资料。

### **保障基金的成立背景**

10. 基于疫苗紧急使用的情况下，立法会财务委员会于 2021 年 2 月批准拨款设立保障基金。保障基金是为了在政府 2019 冠状病毒病疫苗接种计划下接种新冠疫苗后出现未能预见的严重异常事件（包括死亡及严重伤害）时，向提供有关证明的合资格人士给予即时的财政援助。保障基金是行政安排，为正在等候或不打算向疫苗制造商循民事诉讼提出索偿的合资格受影响人士，无须经繁复的法律程序提供紧急的经济援助。无论有否从保障基金获得保障金，有关受影响人士就其损害或损失向疫苗制造商作出法律追索的权利不会受影响。申索人仍可循民事诉讼向须对其身体伤害负责的人士提出索偿，惟不得获双重保障。

---

<sup>1</sup> 有关相关计划的资料及已发表的研究，请参考 <https://www.hkcare.hku.hk/?lang=zh>。

<sup>2</sup> 相关资料请参考 <https://www.covidvaccine.gov.hk/zh-HK/vaccine> 及 <https://www.covidvaccine.gov.hk/zh-HK/dashboard/safety/aefi>。

11. 医卫局委任 AXA 安盛为保障基金第三方行政管理人，负责根据服务合约，处理保障基金的公众查询、申请等事宜<sup>3</sup>。

### **卫生署处理接种新冠疫苗异常事件的原则及程序**

12. 卫生署的新冠疫苗安全监测系统收集及评估由医护人员或药剂业界所呈报的疫苗接种异常事件。医管局的医护人员可透过与卫生署所建立的通报系统呈报异常事件，其他医护人员及药剂业界则可透过卫生署药物办公室的新冠疫苗接种异常事件网上呈报系统呈报。根据世界卫生组织（「世卫」）的建议及专家委员会的意见，卫生署鼓励医护人员报告 16 项严重或非预期的异常事件<sup>4</sup>，以密切监测疫苗的安全性。

13. 当接获医护人员呈报个案，卫生署会即时联络有关医护人员以获取更多资料。根据现有机制，专家委员会将审视所有重要个案，而卫生署会以世卫的算法流程就其他严重或非预期的异常事件个案进行因果关系评估。卫生署及专家委员会了解市民对新冠疫苗的效用及副作用十分关注，因此在 2021 年 4 月专家委员会的会议确立了有关疫苗异常事件因果关系评估结果反馈呈报者机制。当专家委员会完成严重疫苗接种异常事件的因果关系评估后，卫生署药物办公室会把评估结果反馈予呈报相关异常事件的医护人员或机构（包括医管局），让呈报的医护人员可了解他们所呈报个案的评估结果，以及药物安全监测系统的实际运作。

14. 卫生署曾就新冠疫苗安全监测系统中所识别疫苗可能产生的副作用，与相关疫苗供应商磋商，并要求供应商于其疫苗资讯中加入有关副作用的资料。专家委员会在 2021 年年中已识别两款在港使用的新冠疫苗分别可能引致贝尔面瘫及心肌炎的副作用。政府因应专家委员会发现副作用的潜在信号，调整一款疫苗接种的间距，以减低青少年在接种疫苗后患心肌炎的风险。

15. 药物安全监测系统的主要目的是识别药物可能产生副作用的信号。世卫的因果关系评估指引及算法流程并不适用于调查或解释药物不良反应或疫苗接种异常事件的成因及处理。疫苗接种异常事件的呈报一般不会涉及可辨识个别人士的个人资料，药物

---

<sup>3</sup> 相关保障基金的详情可浏览专题网页 [https://www.covidvaccine.gov.hk/zh-HK/AEFI\\_Fund](https://www.covidvaccine.gov.hk/zh-HK/AEFI_Fund)。

<sup>4</sup> 有关药物办公室的网上呈报系统及 16 项严重或非预期异常事件的资料请参考 [https://www.drugoffice.gov.hk/eps/do/tc/healthcare\\_providers/adr\\_reporting/index.html](https://www.drugoffice.gov.hk/eps/do/tc/healthcare_providers/adr_reporting/index.html)。

监管机构亦不会就个别事件与疫苗接种者联络。然而，因应是次特别针对新冠疫苗接种异常事件所建立的安全监测系统需要核实疫苗接种者的接种资料（如疫苗名称、批次、接种日期、剂次等），以及专家委员会的评估结果或可能影响保障基金的处理，因此相关的疫苗接种异常事件的呈报包括了接种人士姓名及身份证号码。

16. 由于因果关系评估结果是处理申请保障基金所需的资料，若疫苗接种人士或其家属已就其异常事件申请保障基金，专家委员会同意卫生署在收到 AXA 安盛的要求后，把评估结果告知 AXA 安盛，以便其跟进相关申请个案。然而，在运作上，正如卫生署恒常的药物安全监测系统，新冠疫苗安全监测系统并非为保障基金而成立，而是整体性地用于监测疫苗的系统性安全信号。因此，卫生署不会就疫苗接种异常事件主动联络疫苗接种者或其家属。申请人须联络保障基金行政管理人查询申请进度。专家委员会总结评估后，若疫苗接种人士或其家属，或呈报有关异常事件的医护人员提供新的临床资料并提出要求，专家委员会可再审视相关个案。

17. 卫生署表示，撰写评估报告并非专家委员会的责任，委员会在进行因果关系评估时亦无须制作评估报告。然而，因应个别受影响人士或其家属向专家委员会要求查阅自己的评估报告，专家委员会同意设立机制以进一步方便他们。药物办公室已于 2022 年 4 月 13 日通知 AXA 安盛相关机制与安排。保障基金申请人可透过 AXA 安盛向专家委员会申请个案的因果关系评估报告。根据「用者自付」原则，现时卫生署 / 专家委员会就提供评估报告的行政收费为 \$670。

### **医管局的角色与通报系统**

18. 就卫生署建立的针对新冠疫苗接种的药物安全监测系统机制，医管局的角色属呈报者，负责通知卫生署有关新冠疫苗接种异常事件，并在卫生署查询个案时提供补充资料。呈报个案后，相关数据检视或个案评估的安排均由卫生署处理。

19. 医管局于 2021 年初于其内联网「早期事故呈报系统」（AIRS）加设通报渠道，鼓励公立医院医护人员就有关接种新冠疫苗异常事件呈报个案。当医护人员经临床评估后，怀疑病人的临床情况可能与接种新冠疫苗有关，可透过医管局呈报相关异常事

件，并列作药品异常反应个案。各联网的指定人员（通常为药剂部职员）会获通知检视有关个案，并于收到通知的 24 小时内转发通知电邮给卫生署。如个案涉及严重的疫苗接种异常事件，包括死亡、吉兰·巴雷综合症（Guillain-Barré Syndrome）、横贯性脊髓炎（Transverse Myelitis）或病人需入住深切治疗部，医管局总药剂师办事处会附加口头通知予卫生署负责职员跟进。医管局已透过电邮通知医护人员及药剂部职员上述通报系统及流程。

### **保障基金的应用程序**

20. 所有接种后的严重异常事件应由医护人员经卫生署的药物安全监察系统向卫生署呈报。一旦收到有关的报告或资料，专家委员会会就个案与所接种疫苗的潜在因果关系进行评估。符合以下两个条件的情况下，将可获发一笔过的款项，金额以保障基金就该事件所定的数目为准：

- (1) 该严重异常事件已得到注册医生证明；及
- (2) 专家委员会的评估结果未能排除该事件与接种政府疫苗接种计划下提供的新冠疫苗无关。

21. 专家委员会的评估结果是基于临床证据，并以世卫的算法流程作出专业独立，而在不损害任何人士法律责任为前提下的判断。发放保障基金的门槛是专家委员会的评估结果为「未能排除与接种疫苗无关」、「与免疫接种因果关系一致」或「不确定」，有关门槛相对宽松。

22. 就符合资格的个案，保障基金行政管理人会将依据相关医疗机构提供的病历资料，按严重程度评估框架进行评估及建议相应的保障金额水平，再由医卫局审视并决定批出款项。

23. 按政府 2021 年 2 月提交财务委员会的文件，保障基金相关条款列明，如专家委员会的评估结果认为严重异常事件与所接种疫苗无关，相关申请将被拒绝。受影响人士仍可循民事诉讼就其损害或损失向疫苗制造商作法律追索。

### **医卫局处理有关接种新冠疫苗异常事件呈报个案的查询之程序**

24. 一般情况下，如接获相关查询，医卫局会向卫生署核实个案是否有被医管局呈报，而由于个案涉及个人隐私，医卫局会建议查询人直接向主诊医护人员（如属医管局个案，即向有关医院的病人联络组）查询详情。医卫局亦会向查询人解释申请保障基金的条件及程序（包括可以在专家委员会就事件得出因果关系评估结果之前提交申请），并会留下联络电话供日后查询。

### 事件经过

25. 根据医卫局、卫生署及医管局及投诉人提供的资料，个案的时序如下：

	日期	事件
	2021 年	
(1)	7 月 16 日	投诉人的父亲于疫苗接种中心接种首剂 2019 冠状病毒病疫苗。
(2)	7 月 19 日	<p>投诉人的父亲因心脏病发昏倒在家，被送至玛丽医院，之后被转送至深切治疗部继续治理。</p> <p>医生于当晚透过医管局的「早期事故呈报系统」，将其个案呈报为接种 2019 冠状病毒病疫苗后异常事件，并列作药品异常反应个案。</p>
(3)	7 月 20 日	<p>玛丽医院药剂部早上经电邮转发呈报个案予卫生署。因应病人的情况较为严重及需入住深切治疗病房，医管局总药剂师办事处同日早上附加口头通知予卫生署负责职员跟进；而医护人员亦通知病人家属有关个案的呈报。</p> <p>卫生署联络呈报事件的医护人员，索取病人的背景及临床资料。该署亦联络病人前往的疫苗接种中心，索取病人接种疫苗期间的情况及资料。接种中心表示他于接种时及接种后观察期间并没有任何接种上的问题，而他亦没有表示不适。</p>
(4)	8 月 6 日	投诉人父亲在医院离世。
(5)	8 月 11 日	医管局总办事处一般查询组职员接获投诉人来电，查询如何跟进其父亲的呈报个案。

		<p>由于职员得悉投诉人的查询涉及个别接种疫苗的异常事件及玛丽医院的病人服务，属卫生防护中心和玛丽医院的处理事务范围，故向投诉人提供有关查询电话，包括卫生防护中心就「2019 冠状病毒病」设立的热线和玛丽医院病人联络组的电话，以作进一步跟进。</p> <p>据卫生署了解，投诉人于同日致电卫生署卫生防护中心热线，该来电由 1823 职员负责接听，并于同日直接将个案转介前食卫局跟进。该局接获 1823 通知投诉人查询其父亲的死亡个案，她查询医院呈报个案后，部门会如何跟进及是否需要抽组织化验。</p>
(6)	8月12日	<p>前食卫局职员向卫生署查询相关死亡个案后联络投诉人，建议她向玛丽医院病人联络组查询是否需要抽死者组织化验一事；并向她解释申请保障基金的条件及程序（包括可以在专家委员会就事件得出因果关系评估结果之前提交申请），并留下联络电话供日后查询。</p> <p>该局通知 1823 已电话回复投诉人，查询个案已完成，无需再跟进。</p>
(7)	8月13日	<p>投诉人致玛丽医院病人联络组，表示其父亲已于 8 月 6 日离世，而他过往身体健康，没有心脏病病史，只曾于入院前三天接种新冠疫苗，遂查询他的死因是否与接种疫苗有关。病人联络主任向投诉人解释，院方已按指引向卫生署呈报个案，而院方的职责主要是为病人提供临床治疗及按指引呈报个案，至于病人之死与接种疫苗的因果关系则须交由专家委员会进行评估。病人联络主任亦提供了 AXA 安盛的电话供她作进一步查询。</p> <p>同日，卫生署把投诉人父亲的个案的因果关系评估结果（即专家委员会评定个案与新冠疫苗接种没有因果关系）通知医管局。</p>
(8)	8月16日	<p>投诉人就其父亲的个案致电玛丽医院医务社工寻求协助。</p>



(9)	8月17日	医务社工向深切治疗部了解后，回复投诉人玛丽医院已向卫生署呈报其父亲的个案。
(10)	8月20日	投诉人致电玛丽医院病人联络主任，表示已致电保障基金，而有关职员表示投诉人并未有申请保障基金，建议她向病人联络主任了解病人死因与接种疫苗的关系。病人联络主任再向她解释院方的角色，并就其查询医疗纪录的申请提供协助。
2022年		
(11)	1月31日	AXA 安盛收到投诉人就其父亲的个案申请保障基金。
(12)	2月9日	AXA 安盛向卫生署查询专家委员会就投诉人父亲的个案的因果关系评估结果。
(13)	2月22日	AXA 安盛收到卫生署的回复后，通知投诉人有关专家委员会就其个案的评估结果，并按保障基金的订明条款拒绝其申请。投诉人向 AXA 安盛查询专家委员会作出评估结果的理据。
(14)	4月7日	AXA 安盛告知投诉人卫生署会把专家委员会对已申请保障基金个案的评估结果通知 AXA 安盛，并称会向卫生署了解如何索取专家委员会的评估报告后再与她联络。
(15)	2月-6月	卫生署咨询专家委员会后，与前食卫局与 AXA 安盛商议设立机制，让申请人可透过 AXA 安盛向专家委员会索取相关个案的评估报告，以及订定安排细节。
(16)	6月10日	AXA 安盛通知投诉人可向卫生署缴付\$560 <sup>5</sup> ，作为卫生署查阅资料要求费用，以索取专家委员会的评估报告，惟投诉人向 AXA 安盛表示不同意付款，但希望能够直接与专家委员会对话。
(17)	9月1日	投诉人向 AXA 安盛表示不同意专家委员会就相关个案的评估结果，并重申希望能直接与专家委员会对话。
(18)	9月2日	AXA 安盛再联络投诉人表示没有直接联络专家委员会的办法。投诉人表示如果没有新消息，便不用找她。
(19)	9月30日	AXA 安盛通知投诉人可以尝试致电 1823 提出其希望联络专家委员会的要求。

<sup>5</sup> 最新收费为\$670。

## 医卫局的回应

26. 由于整个新冠疫苗接种计划乃是政府为应对严峻的疫情自2021年初紧急推行的新措施，其中新冠疫苗安全监测、异常事件的呈报、因果关系评估及保障基金均涉及不同部门/机构的工作范畴及新的工作安排及流程，在运作初期互相沟通需时磨合。就接种疫苗后出现异常事件的跟进行动，着重有关侦测疫苗副作用的考虑及处理受影响人士或其家属就保障基金的申请，而发布的资讯亦偏重整体的数据。经检视后，医卫局认为就与个别受影响人士或其家属的沟通及发放相关资讯可做得更好。如该局能更早作出协调及厘清各相关单位的角色及分工，相信能加强与相关人士就因果关系评估结果的沟通。随着经验累积，该局与相关部门/机构已进一步加强联系，并不时检讨及探讨优化空间。

27. 医卫局补充，卫生署及医管局均同意，政府当局不应主动联络并告知事涉人士或其家属（包括未有申请保障基金的病人或家属）有关专家委员会因果关系评估结果，因当局不能解答任何与评估相关的进一步查询，亦担心在转述过程可能引起不必要的误会。接种新冠疫苗后产生异常反应的个案，提供医疗服务的医护人员应该对病人作适切的沟通及临床跟进工作，如果个别病人或其家属要求得知因果关系评估结果，相关职员会协助转达有关结果。

28. 就处理投诉人的个案而言，医卫局指，AXA安盛只有专家委员会对个案的评估结果，并没有相关评估报告，因此未能向投诉人提供进一步资料。此外，由于疫情期间卫生防护中心热线每天都收到大量有关2019冠状病毒病的查询，故部分来电会分流至1823职员接听，可能因而投诉人在联络部门时感到转折，希望她能谅解。

## 医管局的回应

29. 医管局表示，玛丽医院于 2021 年 7 月下旬将个案呈报卫生署（上文第 25（3）段），医护人员当日已通知病人家属。随后，病人联络主任已向投诉人解释了院方及专家委员会的职责，并提供了保障基金的电话（上文第 25（7）及（10）段）。医管局认为院方已按当时的既定做法处理个案。

30. 因应本案，医管局在 2022 年 11 月 30 日举行的药剂服务和运作会议上，提醒所有医院药剂部的部门经理和药剂师，如收到病人或其家属有关评估结果的查询时，可与总药剂师办事处同事沟通，以获取个案的最新进展，或专家委员会就个案的因果关系评估。然而，由于医管局除评估结果外，没有相关资料解释专家委员会的评估考量或补充其他资讯，如病人或其家属要求解释评估结果或作进一步了解，相关职员会建议他们直接向卫生署 / 保障基金（如适用）查询，以便直接取得最新及准确的资讯。

## 事件最新进展

31. 在接获本署的转介后，AXA 安盛于 2022 年 11 月把投诉人父亲的个案再交予专家委员会，而卫生署于同年 12 月的专家委员会会议上再提交相关个案予以评估，专家委员会的评估结果维持不变，总结投诉人父亲的疫苗接种后异常事件与新冠疫苗接种的因果关系不一致（即没有因果关系）。

## 本署的评论

### 投诉点一

32. 医卫局、卫生署及医管局已说明在处理新冠疫苗接种异常事件个案中各方的角色及跟进程序（上文第 6-9、12-19 段）。根据医卫局及卫生署的解释，设立疫苗接种异常事件的呈报系统，目的是监察新冠疫苗的安全，而卫生署会定期发放及更新接获的临床事件的数据及总结报告至新闻公报及专题网页。本署认为，卫生署向公众定期发放有关疫苗安全性的讯息，能加强疫苗资讯的透明度，有助提高公众对疫苗的信心及疫苗的接种率，做法值得肯定。

33. 就这个案而言，医管局于 2021 年 7 月 20 日向卫生署呈报投诉人父亲的个案后，卫生署按当时处理新冠疫苗接种异常事件的处理机制，于 8 月 13 日通知医管局相关因果关系评估结果，医管局其后并没有就呈报个案联络疫苗接种者的家属。当时的机制没有包括将评估结果通知个别受影响的市民及或其家属的程序（上文第 18-19 段）。对于没有申请保障基金的个别受影响人士及其家属，无人会主动告知他们医管局呈报个案后的后续跟进行动，包括评估结果。医卫局似乎假设受影响的市民或其家属一定会申请保障基金而从 AXA 安盛获悉评估结果，甚至没有考虑过受影响的市民或其家属会希望知道结果，或打算在知道结果后才决定是否申请保障基金。当局在专题网页或其他公开资讯中并没有说明相关机制和程序，个别事涉人士或其家属根本无从得知他们可透过哪些途径取得负责监测疫苗部门的联系资料，以及应如何得知跟进行动进度及获取专家委员会的评估结果。

34. 本署认为，当初当局就接种疫苗后出现异常事件的跟进行动，着重有关侦测疫苗副作用的考虑及处理受影响人士或其家属就保障基金的申请，而发布的资讯亦偏重整体的数据，就与个别受影响人士或其家属的沟通及发放相关资讯之透明度方面确有不足。受影响人士及其家属在获悉个案被呈报后，预期会获通知评估结果并非不合理；况且，个案呈报后的过程及评估结果或会影响事涉人士及其家属以致他们的亲人、朋友对疫苗的信心，从推广疫苗接种的角度而言，政府当局加强与相关人士的沟通及相关资讯之透明度尤为重要。本署接纳当局不会主动联络并告知事涉人士或其家属（包括未有申请保障基金的病人或家属）有关专家委员会因果关系评估结果的解释（上文第 27 段）。然而，本署认为当局应向市民说明，如何提出有关评估结果的查询及其处理程序。本署建议，医卫局及卫生署在相关网站提供处理呈报个案的预计时间表，以及清楚说明若个别事涉人士或其家属未有申请保障基金，但欲查询呈报个案的因果关系评估结果，可向其医护人员查询。医卫局亦应加强相关指引，指示职员或医护人员在回答查询时，清楚解释现行机制的运作流程。有关新冠疫苗接种异常事件的处理机制的资料亦应上载于专题网站上供公众参阅。

35. 至于投诉人对卫生署及医管局的指称，本署认为卫生署及医管局皆已按机制呈报相关个案（上文第 13、16、18 及 19 段），并无失当。

36. 基于以上所述，申诉专员认为**投诉点（一）对医卫局成立，对卫生署及医管局不成立。**

## **投诉点二**

37. 就投诉人指摘专家委员会拒绝提供评估报告或摘要，AXA安盛已说明当时无法提供该报告的原因（上文**第 28 段**）。卫生署指，专家委员会在进行因果关系评估时无须制作评估报告（上文**第 17 段**），但在本案中从来无人告知投诉人相关事宜。卫生署、医卫局及 AXA 安盛在疫苗接种计划开展一年多后始设立相关机制（上文**第 17 段**），至 2022 年 6 月方通知投诉人局方已统一程序让申请人向卫生署缴费以获取专家委员会按要求撰写的评估报告（上文**第 25（16）段**）。本署认为，当局对申请人索取评估报告的要求的处理进度缓慢，亦未有解释专家委员会并无相关报告，才让申请人产生了部门拒绝提供相关资料的印象。无论如何，医卫局及卫生署现已将索取评估报告的程序加入机制内。本署促请医卫局及卫生署告知事涉人士或其家属可如何向专家委员会索取相关评估报告（包括收费准则等），相关资讯亦应上载于专题网站上供公众参阅。

38. 基于以上所述，申诉专员认为**投诉点（二）不成立。**

## **总结**

39. 总括而言，本署认为，投诉人对医卫局的投诉**部分成立**，对卫生署及医管局的投诉**不成立**。

## **建议**

40. 申诉专员建议医卫局于相关网页说明有关查询接种新冠疫苗异常事件因果关系评估结果的资讯（特别是涉及未有申请保障基金人士），并更新相关指引，指示职员及医护人员向查询人清楚解释现行机制的运作流程（上文**第 34 及 37 段**）。

41. 本署会与医卫局跟进上文**第 40 段**所述的建议。

申诉专员公署  
2023年9月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman\\_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)