

**醫務衛生局、衛生署及醫院管理局**  
**就接種新冠疫苗後出現未能預見的嚴重異常事件的呈報機制**  
**調查報告**

2022年10月23日，投訴人向本署投訴醫務衛生局（「醫衛局」）、衛生署及醫院管理局（「醫管局」）。

### 投訴內容

2. 投訴人稱，她父親2021年7月16日接種首劑新冠疫苗。7月19日，他急性心臟病發，於8月6日離世。瑪麗醫院稱已把個案通報予有關部門。投訴人想了解父親的情況與接種疫苗的關聯及政府的跟進情況，院方提供了醫管局一般查詢電話。8月11日，投訴人致電該號碼查詢如何跟進通報個案，接線職員提供了衛生防護中心及瑪麗醫院病人聯絡主任的電話。投訴人致電衛生防護中心，中心職員表示他沒有相關資訊，會將資料轉交相關部門，再由該部門回電投訴人。他無法提供有關部門的電話號碼，只能提供接種2019冠狀病毒病疫苗後出現的異常事件保障基金（「保障基金」）的電話。投訴人向該職員提供了她父親的資料、她的聯絡資料及表示想跟進相關個案。8月12日，醫衛局回電建議投訴人致電瑪麗醫院病人聯絡組查詢。8月13日，投訴人致電瑪麗醫院病人聯絡組，職員回電表示，其部門無法跟進及調查接種疫苗後出現的異常事故，只能提供保障基金的電話。投訴人致電保障基金，接線職員表示他們是政府外判負責保障基金的安盛金融有限公司（「AXA安盛」），未能提供有關異常事故調查的資料。8月16日，投訴人嘗試透過瑪麗醫院的醫務社工跟進個案未果。8月18日，投訴人致電先前與她通電的醫衛局職員，告知她瑪麗醫院病人聯絡組未能提供協助。醫衛局職員表示他們只負責行政工作，最清楚事情的是醫院，她建議投訴人再聯絡瑪麗醫院。8月20日，投訴人致電瑪麗醫院病人聯絡組，然而該組職員依舊無法提供協助。

3. 2022年1月31日，投訴人向保障基金遞交索賠申請。數星期後，AXA安盛覆稱根據「新冠疫苗臨床事件評估專家委員會」（「專家委員會」）的報告，投訴人未能獲得任何賠償。投訴人詢問專家委員會如何排除事件與接種新冠疫苗的關聯，AXA安盛職員表示未能提供相關資料。投訴人不接受他的說法，該職員表示會跟進個案。自此，相關職員每一至兩個月致電投訴人一次，但一直未

能提供相關資料或有關部門的聯繫方式。10月初，相關職員與投訴人通電時表示只能提供 1823 這號碼。

4. 投訴人投訴政府當局在市民接種了新冠疫苗出現嚴重異常事件後的跟進行動的透明度極低，除了沒有提供渠道讓家屬了解當局的跟進行動外（**投訴點一**），亦拒絕提供專家委員會就嚴重異常事件所作的評估報告或摘要（**投訴點二**），相關處理對市民極度不公。

## **調查工作**

5. 本署根據《申訴專員條例》於 2022 年 10 月 28 日就上述投訴向醫衛局、衛生署及醫管局展開全面調查，醫衛局綜合了衛生署及醫管局提供的資料於 2023 年 1 月 26 日作覆。3 月 14 日，本署把調查報告草擬本送交醫衛局、衛生署、醫管局置評。5 月 2 日，醫衛局提供綜合作覆，衛生署提供補充資料。為進一步調查個案，本署於 5 月 22 日致函醫衛局、衛生署及醫管局。醫衛局綜合了衛生署及醫管局提供的資料於 8 月 16 日作覆。經考慮所有相關資料及部門回應後，本署於 9 月 5 日完成這份調查報告。

## **本署調查所得**

### **新型冠狀病毒病疫苗安全監測系統**

6. 因應 2019 冠狀病毒病疫情，立法會於 2020 年通過法例第 599 章附例，即《預防及控制疾病（使用疫苗）規例》（第 599K 章）（「規例」），授權前食物及衛生局（「食衛局」）局長（即現時醫衛局局長）為指明目的認可新冠疫苗在香港作緊急使用。然而，新冠疫苗的快速發展可能需要密切監測，以確保其安全性，並偵測以往未知異常事件與疫苗之間可能有關聯的潛在信號。因此，「規例」第 7(3)條要求局長須訂立機制以監測可能與該疫苗有關的不良情況。衛生署按局長指示，於現行的藥物安全監測系統下，建立了針對新冠疫苗接種的藥物安全監測系統，收集醫護人員及藥劑業界所呈報在港使用的新冠疫苗接種異常事件報告。其主要目的是識別疫苗可能產生的副作用的潛在系統性信號，而非為跟進個別個案。

7. 衛生署署長就監察有關疫苗接種異常事件的需要，成立了專家委員會。專家委員會的職責是透過對香港使用的新冠疫苗與疫苗接種異常事件的潛在關聯（即疫苗接種者的醫療事件與疫苗接種的因果關係）進行獨立評估，並就新冠疫苗的安全相關議題向政府提供專家意見。衛生署藥物辦公室負責為專家委員會提供專業及行政支援。

8. 另外，衛生署與香港大學合作，主動監察新冠疫苗接種關注事件，即「2019 冠狀病毒疫苗安全監測計劃」。通過大數據分析和按需要設計的科學研究以提供更多有關新冠疫苗安全性概況的數據<sup>1</sup>。

9. 至於公布資訊方面，根據專家委員會所訂的接種疫苗臨床事件的風險傳達計劃，新冠疫苗的安全監察報告<sup>2</sup>會定期於政府專題網頁發布及更新（自 2023 年起，有關報告會每季發放及更新），相關資料數據亦會透過網頁定期發放。此外，新冠疫苗接種異常事件相關的資料及數據會於每周的「2019 新冠病毒病疫苗接種監測更新」新聞公報（自 2022 年 12 月起，有關公報調整至每月公布），以及政府的專題網頁定期發放。公眾人士可從上述途徑獲取相關資訊或追溯到衛生署藥物辦公室網頁，並透過網頁取得衛生署的聯繫資料。

### **保障基金的成立背景**

10. 基於疫苗緊急使用的情況下，立法會財務委員會於 2021 年 2 月批准撥款設立保障基金。保障基金是為了在政府 2019 冠狀病毒病疫苗接種計劃下接種新冠疫苗後出現未能預見的嚴重異常事件（包括死亡及嚴重傷害）時，向提供有關證明的合資格人士給予即時的財政援助。保障基金是行政安排，為正在等候或不打算向疫苗製造商循民事訴訟提出索償的合資格受影響人士，無須經繁複的法律程序提供緊急的經濟援助。無論有否從保障基金獲得保障金，有關受影響人士就其損害或損失向疫苗製造商作出法律追索的權利不會受影響。申索人仍可循民事訴訟向須對其身體傷害負責的人士提出索償，惟不得獲雙重保障。

---

<sup>1</sup> 有關相關計劃的資料及已發表的研究，請參考 <https://www.hkcare.hku.hk/?lang=zh>。

<sup>2</sup> 相關資料請參考 <https://www.covidvaccine.gov.hk/zh-HK/vaccine> 及 <https://www.covidvaccine.gov.hk/zh-HK/dashboard/safety/aefi>。

11. 醫衛局委任 AXA 安盛為保障基金第三方行政管理人，負責根據服務合約，處理保障基金的公眾查詢、申請等事宜<sup>3</sup>。

### **衛生署處理接種新冠疫苗異常事件的原則及程序**

12. 衛生署的新冠疫苗安全監測系統收集及評估由醫護人員或藥劑業界所呈報的疫苗接種異常事件。醫管局的醫護人員可透過與衛生署所建立的通報系統呈報異常事件，其他醫護人員及藥劑業界則可透過衛生署藥物辦公室的新新冠疫苗接種異常事件網上呈報系統呈報。根據世界衛生組織（「世衛」）的建議及專家委員會的意見，衛生署鼓勵醫護人員報告 16 項嚴重或非預期的異常事件<sup>4</sup>，以密切監測疫苗的安全性。

13. 當接獲醫護人員呈報個案，衛生署會即時聯絡有關醫護人員以獲取更多資料。根據現有機制，專家委員會將審視所有重要個案，而衛生署會以世衛的算法流程就其他嚴重或非預期的異常事件個案進行因果關係評估。衛生署及專家委員會了解市民對新冠疫苗的效用及副作用十分關注，因此在 2021 年 4 月專家委員會的會議確立了有關疫苗異常事件因果關係評估結果反饋呈報者機制。當專家委員會完成嚴重疫苗接種異常事件的因果關係評估後，衛生署藥物辦公室會把評估結果反饋予呈報相關異常事件的醫護人員或機構（包括醫管局），讓呈報的醫護人員可了解他們所呈報個案的評估結果，以及藥物安全監測系統的實際運作。

14. 衛生署曾就新冠疫苗安全監測系統中所識別疫苗可能產生的副作用，與相關疫苗供應商磋商，並要求供應商於其疫苗資訊中加入有關副作用的資料。專家委員會在 2021 年年中已識別兩款在港使用的新冠疫苗分別可能引致貝爾面癱及心肌炎的副作用。政府因應專家委員會發現副作用的潛在信號，調整一款疫苗接種的間距，以減低青少年在接種疫苗後患心肌炎的風險。

15. 藥物安全監測系統的主要目的是識別藥物可能產生副作用的信號。世衛的因果關係評估指引及算法流程並不適用於調查或解釋藥物不良反應或疫苗接種異常事件的成因及處理。疫苗接種異常事件的呈報一般不會涉及可辨識個別人士的個人資料，藥物

---

<sup>3</sup> 相關保障基金的詳情可瀏覽專題網頁 [https://www.covidvaccine.gov.hk/zh-HK/AEFI\\_Fund](https://www.covidvaccine.gov.hk/zh-HK/AEFI_Fund)。

<sup>4</sup> 有關藥物辦公室的網上呈報系統及 16 項嚴重或非預期異常事件的資料請參考 [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)。

監管機構亦不會就個別事件與疫苗接種者聯絡。然而，因應是次特別針對新冠疫苗接種異常事件所建立的安全監測系統需要核實疫苗接種者的接種資料（如疫苗名稱、批次、接種日期、劑次等），以及專家委員會的評估結果或可能影響保障基金的處理，因此相關的疫苗接種異常事件的呈報包括了接種人士姓名及身份證號碼。

16. 由於因果關係評估結果是處理申請保障基金所需的資料，若疫苗接種人士或其家屬已就其異常事件申請保障基金，專家委員會同意衛生署在收到 AXA 安盛的要求後，把評估結果告知 AXA 安盛，以便其跟進相關申請個案。然而，在運作上，正如衛生署恒常的藥物安全監測系統，新冠疫苗安全監測系統並非為保障基金而成立，而是整體性地用於監測疫苗的系統性安全信號。因此，衛生署不會就疫苗接種異常事件主動聯絡疫苗接種者或其家屬。申請人須聯絡保障基金行政管理人查詢申請進度。專家委員會總結評估後，若疫苗接種人士或其家屬，或呈報有關異常事件的醫護人員提供新的臨床資料並提出要求，專家委員會可再審視相關個案。

17. 衛生署表示，撰寫評估報告並非專家委員會的責任，委員會在進行因果關係評估時亦無須製作評估報告。然而，因應個別受影響人士或其家屬向專家委員會要求查閱自己的評估報告，專家委員會同意設立機制以進一步方便他們。藥物辦公室已於 2022 年 4 月 13 日通知 AXA 安盛相關機制與安排。保障基金申請人可透過 AXA 安盛向專家委員會申請個案的因果關係評估報告。根據「用者自付」原則，現時衛生署／專家委員會就提供評估報告的行政收費為 \$670。

### **醫管局的角色與通報系統**

18. 就衛生署建立的針對新冠疫苗接種的藥物安全監測系統機制，醫管局的角色屬呈報者，負責通知衛生署有關新冠疫苗接種異常事件，並在衛生署查詢個案時提供補充資料。呈報個案後，相關數據檢視或個案評估的安排均由衛生署處理。

19. 醫管局於 2021 年初於其內聯網「早期事故呈報系統」（AIRS）加設通報渠道，鼓勵公立醫院醫護人員就有關接種新冠疫苗異常事件呈報個案。當醫護人員經臨床評估後，懷疑病人的臨床情況可能與接種新冠疫苗有關，可透過醫管局呈報相關異常事

件，並列作藥品異常反應個案。各聯網的指定人員（通常為藥劑部職員）會獲通知檢視有關個案，並於收到通知的 24 小時內轉發通知電郵給衛生署。如個案涉及嚴重的疫苗接種異常事件，包括死亡、吉蘭·巴雷綜合症（**Guillain-Barré Syndrome**）、橫貫性脊髓炎（**Transverse Myelitis**）或病人需入住深切治療部，醫管局總藥劑師辦事處會附加口頭通知予衛生署負責職員跟進。醫管局已透過電郵通知醫護人員及藥劑部職員上述通報系統及流程。

### **保障基金的申請程序**

20. 所有接種後的嚴重異常事件應由醫護人員經衛生署的藥物安全監察系統向衛生署呈報。一旦收到有關的報告或資料，專家委員會會就個案與所接種疫苗的潛在因果關係進行評估。符合以下兩個條件的情況下，將可獲發一筆過的款項，金額以保障基金就該事件所定的數目為準：

- (1) 該嚴重異常事件已得到註冊醫生證明；及
- (2) 專家委員會的評估結果未能排除該事件與接種政府疫苗接種計劃下提供的新冠疫苗無關。

21. 專家委員會的評估結果是基於臨床證據，並以世衛的算法流程作出專業獨立，而在不損害任何人士法律責任為前提下的判斷。發放保障基金的門檻是專家委員會的評估結果為「未能排除與接種疫苗無關」、「與免疫接種因果關係一致」或「不確定」，有關門檻相對寬鬆。

22. 就符合資格的個案，保障基金行政管理人會將依據相關醫療機構提供的病歷資料，按嚴重程度評估框架進行評估及建議相應的保障金額水平，再由醫衛局審視並決定批出款項。

23. 按政府 2021 年 2 月提交財務委員會的文件，保障基金相關條款列明，如專家委員會的評估結果認為嚴重異常事件與所接種疫苗無關，相關申請將被拒絕。受影響人士仍可循民事訴訟就其損害或損失向疫苗製造商作法律追索。

### **醫衛局處理有關接種新冠疫苗異常事件呈報個案的查詢之程序**

24. 一般情況下，如接獲相關查詢，醫衛局會向衛生署核實個案是否有被醫管局呈報，而由於個案涉及個人私隱，醫衛局會建議查詢人直接向主診醫護人員（如屬醫管局個案，即向有關醫院的病人聯絡組）查詢詳情。醫衛局亦會向查詢人解釋申請保障基金的條件及程序（包括可以在專家委員會就事件得出因果關係評估結果之前提交申請），並會留下聯絡電話供日後查詢。

### 事件經過

25. 根據醫衛局、衛生署及醫管局及投訴人提供的資料，個案的時序如下：

|     | 日期       | 事件  |
|-----|----------|---|
|     | 2021 年   |   |
| (1) | 7 月 16 日 | 投訴人的父親於疫苗接種中心接種首劑 2019 冠狀病毒病疫苗。   |
| (2) | 7 月 19 日 | 投訴人的父親因心臟病發昏倒在家，被送至瑪麗醫院，之後被轉送至深切治療部繼續治理。<br><br>醫生於當晚透過醫管局的「早期事故呈報系統」，將其個案呈報為接種 2019 冠狀病毒病疫苗後異常事件，並列作藥品異常反應個案。  |
| (3) | 7 月 20 日 | 瑪麗醫院藥劑部早上經電郵轉發呈報個案予衛生署。因應病人的情況較為嚴重及需入住深切治療病房，醫管局總藥劑師辦事處同日早上附加口頭通知予衛生署負責職員跟進；而醫護人員亦通知病人家屬有關個案的呈報。<br><br>衛生署聯絡呈報事件的醫護人員，索取病人的背景及臨床資料。該署亦聯絡病人前往的疫苗接種中心，索取病人接種疫苗期間的情況及資料。接種中心表示他於接種時及接種後觀察期間並沒有任何接種上的問題，而他亦沒有表示不適。 |
| (4) | 8 月 6 日  | 投訴人父親在醫院離世。   |
| (5) | 8 月 11 日 | 醫管局總辦事處一般查詢組職員接獲投訴人來電，查詢如何跟進其父親的呈報個案。   |

|     |          |   |
|-----|----------|---|
|     |          | <p>由於職員得悉投訴人的查詢涉及個別接種疫苗的異常事件及瑪麗醫院的病人服務，屬衛生防護中心和瑪麗醫院的處理事務範圍，故向投訴人提供有關查詢電話，包括衛生防護中心就「2019 冠狀病毒病」設立的熱線和瑪麗醫院病人聯絡組的電話，以作進一步跟進。</p> <p>據衛生署了解，投訴人於同日致電衛生署衛生防護中心熱線，該來電由 1823 職員負責接聽，並於同日直接將個案轉介前食衛局跟進。該局接獲 1823 通知投訴人查詢其父親的死亡個案，她查詢醫院呈報個案後，部門會如何跟進及是否需要抽組織化驗。</p>                |
| (6) | 8 月 12 日 | <p>前食衛局職員向衛生署查詢相關死亡個案後聯絡投訴人，建議她向瑪麗醫院病人聯絡組查詢是否需要抽死者組織化驗一事；並向她解釋申請保障基金的條件及程序（包括可以在專家委員會就事件得出因果關係評估結果之前提交申請），並留下聯絡電話供日後查詢。</p> <p>該局通知 1823 已電話回覆投訴人，查詢個案已完成，無需再跟進。</p>  |
| (7) | 8 月 13 日 | <p>投訴人致瑪麗醫院病人聯絡組，表示其父親已於 8 月 6 日離世，而他過往身體健康，沒有心臟病病史，只曾於入院前三天接種新冠疫苗，遂查問他的死因是否與接種疫苗有關。病人聯絡主任向投訴人解釋，院方已按指引向衛生署呈報個案，而院方的職責主要是為病人提供臨床治療及按指引呈報個案，至於病人之死與接種疫苗的因果關係則須交由專家委員會進行評估。病人聯絡主任亦提供了 AXA 安盛的電話供她作進一步查詢。</p> <p>同日，衛生署把投訴人父親的個案的因果關係評估結果（即專家委員會評定個案與新冠疫苗接種沒有因果關係）通知醫管局。</p> |
| (8) | 8 月 16 日 | <p>投訴人就其父親的個案致電瑪麗醫院醫務社工尋求協助。</p>  |



|       |       |   |
|-------|-------|---|
| (9)   | 8月17日 | 醫務社工向深切治療部了解後，回覆投訴人瑪麗醫院已向衛生署呈報其父親的個案。   |
| (10)  | 8月20日 | 投訴人致電瑪麗醫院病人聯絡主任，表示已致電保障基金，而有關職員表示投訴人並未有申請保障基金，建議她向病人聯絡主任了解病人死因與接種疫苗的關係。病人聯絡主任再向她解釋院方的角色，並就其查詢醫療紀錄的申請提供協助。 |
| 2022年 |       |   |
| (11)  | 1月31日 | AXA 安盛收到投訴人就其父親的個案申請保障基金。   |
| (12)  | 2月9日  | AXA 安盛向衛生署查詢專家委員會就投訴人父親的個案的因果關係評估結果。  |
| (13)  | 2月22日 | AXA 安盛收到衛生署的回覆後，通知投訴人有關專家委員會就其個案的評估結果，並按保障基金的訂明條款拒絕其申請。投訴人向 AXA 安盛查詢專家委員會作出評估結果的理據。                       |
| (14)  | 4月7日  | AXA 安盛告知投訴人衛生署會把專家委員會對已申請保障基金個案的評估結果通知 AXA 安盛，並稱會向衛生署了解如何索取專家委員會的評估報告後再與她聯絡。                              |
| (15)  | 2月-6月 | 衛生署諮詢專家委員會後，與前食衛局與 AXA 安盛商議設立機制，讓申請人可透過 AXA 安盛向專家委員會索取相關個案的評估報告，以及訂定安排細節。                                 |
| (16)  | 6月10日 | AXA 安盛通知投訴人可向衛生署繳付\$560 <sup>5</sup> ，作為衛生署查閱資料要求費用，以索取專家委員會的評估報告，惟投訴人向 AXA 安盛表示不同意付款，但希望能夠直接與專家委員會對話。    |
| (17)  | 9月1日  | 投訴人向 AXA 安盛表示不同意專家委員會就相關個案的評估結果，並重申希望能直接與專家委員會對話。   |
| (18)  | 9月2日  | AXA 安盛再聯絡投訴人表示沒有直接聯絡專家委員會的辦法。投訴人表示如果沒有新消息，便不用找她。  |
| (19)  | 9月30日 | AXA 安盛通知投訴人可以嘗試致電 1823 提出其希望聯絡專家委員會的要求。   |

<sup>5</sup> 最新收費為\$670。

## 醫衛局的回應

26. 由於整個新冠疫苗接種計劃乃是政府為應對嚴峻的疫情自2021年初緊急推行的新措施，其中新冠疫苗安全監測、異常事件的呈報、因果關係評估及保障基金均涉及不同部門／機構的工作範疇及新的工作安排及流程，在運作初期互相溝通需時磨合。就接種疫苗後出現異常事件的跟進行動，着重有關偵測疫苗副作用的考慮及處理受影響人士或其家屬就保障基金的申請，而發布的資訊亦偏重整體的數據。經檢視後，醫衛局認為就與個別受影響人士或其家屬的溝通及發放相關資訊可做得更好。如該局能更早作出協調及釐清各相關單位的角色及分工，相信能加強與相關人士就因果關係評估結果的溝通。隨着經驗累積，該局與相關部門／機構已進一步加強聯繫，並不時檢討及探討優化空間。

27. 醫衛局補充，衛生署及醫管局均同意，政府當局不應主動聯絡並告知事涉人士或其家屬（包括未有申請保障基金的病人或家屬）有關專家委員會因果關係評估結果，因當局不能解答任何與評估相關的進一步查詢，亦擔心在轉述過程可能引起不必要的誤會。接種新冠疫苗後產生異常反應的個案，提供醫療服務的醫護人員應該對病人作適切的溝通及臨床跟進工作，如果個別病人或其家屬要求得知因果關係評估結果，相關職員會協助轉達有關結果。

28. 就處理投訴人的個案而言，醫衛局指，AXA安盛只有專家委員會對個案的評估結果，並沒有相關評估報告，因此未能向投訴人提供進一步資料。此外，由於疫情期間衛生防護中心熱線每天都收到大量有關2019冠狀病毒病的查詢，故部分來電會分流至1823職員接聽，可能因而投訴人在聯絡部門時感到轉折，希望她能見諒。

## 醫管局的回應

29. 醫管局表示，瑪麗醫院於 2021 年 7 月下旬將個案呈報衛生署（上文**第 25(3)段**），醫護人員當日已通知病人家屬。隨後，病人聯絡主任已向投訴人解釋了院方及專家委員會的職責，並提供了保障基金的電話（上文**第 25(7)及(10)段**）。醫管局認為院方已按當時的既定做法處理個案。

30. 因應本案，醫管局在 2022 年 11 月 30 日舉行的藥劑服務和運作會議上，提醒所有醫院藥劑部的部門經理和藥劑師，如收到病人或其家屬有關評估結果的查詢時，可與總藥劑師辦事處同事溝通，以獲取個案的最新進展，或專家委員會就個案的因果關係評估。然而，由於醫管局除評估結果外，沒有相關資料解釋專家委員會的評估考量或補充其他資訊，如病人或其家屬要求解釋評估結果或作進一步了解，相關職員會建議他們直接向衛生署／保障基金（如適用）查詢，以便直接取得最新及準確的資訊。

## 事件最新進展

31. 在接獲本署的轉介後，AXA 安盛於 2022 年 11 月把投訴人父親的個案再交予專家委員會，而衛生署於同年 12 月的專家委員會會議上再提交相關個案予以評估，專家委員會的評估結果維持不變，總結投訴人父親的疫苗接種後異常事件與新冠疫苗接種的因果關係不一致（即沒有因果關係）。

## 本署的評論

### 投訴點一

32. 醫衛局、衛生署及醫管局已說明在處理新冠疫苗接種異常事件個案中各方的角色及跟進程序（上文**第 6-9、12-19 段**）。根據醫衛局及衛生署的解釋，設立疫苗接種異常事件的呈報系統，目的是監察新冠疫苗的安全，而衛生署會定期發放及更新接獲的臨床事件的數據及總結報告至新聞公報及專題網頁。本署認為，衛生署向公眾定期發放有關疫苗安全性的訊息，能加強疫苗資訊的透明度，有助提高公眾對疫苗的信心及疫苗的接種率，做法值得肯定。

33. 就這個案而言，醫管局於 2021 年 7 月 20 日向衛生署呈報投訴人父親的個案後，衛生署按當時處理新冠疫苗接種異常事件的處理機制，於 8 月 13 日通知醫管局相關因果關係評估結果，醫管局其後並沒有就呈報個案聯絡疫苗接種者的家屬。當時的機制沒有包括將評估結果通知個別受影響的市民及或其家屬的程序（上文**第 18-19 段**）。對於沒有申請保障基金的個別受影響人士及其家屬，無人會主動告知他們醫管局呈報個案後的後續跟進行動，包括評估結果。醫衛局似乎假設受影響的市民或其家屬一定會申請保障基金而從 AXA 安盛獲悉評估結果，甚至沒有考慮過受影響的市民或其家屬會希望知道結果，或打算在知道結果後才決定是否申請保障基金。當局在專題網頁或其他公開資訊中並沒有說明相關機制和程序，個別事涉人士或其家屬根本無從得知他們可透過哪些途徑取得負責監測疫苗部門的聯繫資料，以及應如何得知跟進行動進度及獲取專家委員會的評估結果。

34. 本署認為，當初當局就接種疫苗後出現異常事件的跟進行動，着重有關偵測疫苗副作用的考慮及處理受影響人士或其家屬就保障基金的申請，而發布的資訊亦偏重整體的數據，就與個別受影響人士或其家屬的溝通及發放相關資訊之透明度方面確有不足。受影響人士及其家屬在獲悉個案被呈報後，預期會獲通知評估結果並非不合理；況且，個案呈報後的過程及評估結果或會影響事涉人士及其家屬以致他們的親人、朋友對疫苗的信心，從推廣疫苗接種的角度而言，政府當局加強與相關人士的溝通及相關資訊之透明度尤為重要。本署接納當局不會主動聯絡並告知事涉人士或其家屬（包括未有申請保障基金的病人或家屬）有關專家委員會因果關係評估結果的解釋（上文**第 27 段**）。然而，本署認為當局應向市民說明，如何提出有關評估結果的查詢及其處理程序。本署建議，醫衛局及衛生署在相關網站提供處理呈報個案的預計時間表，以及清楚說明若個別事涉人士或其家屬未有申請保障基金，但欲查詢呈報個案的因果關係評估結果，可向其醫護人員查詢。醫衛局亦應加強相關指引，指示職員或醫護人員在回答查詢時，清楚解釋現行機制的運作流程。有關新冠疫苗接種異常事件的處理機制的資料亦應上載於專題網站上供公眾參閱。

35. 至於投訴人對衛生署及醫管局的指稱，本署認為衛生署及醫管局皆已按機制呈報相關個案（上文**第 13、16、18 及 19 段**），並無失當。

36. 基於以上所述，申訴專員認為**投訴點（一）對醫衛局成立，對衛生署及醫管局不成立**。

## **投訴點二**

37. 就投訴人指摘專家委員會拒絕提供評估報告或摘要，AXA 安盛已說明當時無法提供該報告的原因（上文**第 28 段**）。衛生署指，專家委員會在進行因果關係評估時無須製作評估報告（上文**第 17 段**），但在本案例中從來無人告知投訴人相關事宜。衛生署、醫衛局及 AXA 安盛在疫苗接種計劃開展一年多後始設立相關機制（上文**第 17 段**），至 2022 年 6 月方通知投訴人局方已統一程序讓申請人向衛生署繳費以獲取專家委員會按要求撰寫的評估報告（上文**第 25(16)段**）。本署認為，當局對申請人索取評估報告的要求的處理進度緩慢，亦未有解釋專家委員會並無相關報告，才讓申請人產生了部門拒絕提供相關資料的印象。無論如何，醫衛局及衛生署現已將索取評估報告的程序加入機制內。本署促請醫衛局及衛生署告知事涉人士或其家屬可如何向專家委員會索取相關評估報告（包括收費準則等），相關資訊亦應上載於專題網站上供公眾參閱。

38. 基於以上所述，申訴專員認為**投訴點（二）不成立**。

## **總結**

39. 總括而言，本署認為，投訴人對醫衛局的投訴**部分成立**，對衛生署及醫管局的投訴**不成立**。

## **建議**

40. 申訴專員建議醫衛局於相關網頁說明有關查詢接種新冠疫苗異常事件因果關係評估結果的資訊（特別是涉及未有申請保障基金人士），並更新相關指引，指示職員及醫護人員向查詢人清楚解釋現行機制的運作流程（上文**第 34 及 37 段**）。

41. 本署會與醫衛局跟進上文**第 40 段**所述的建議。

申訴專員公署

2023 年 9 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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