



Facebook



P.3 警隊精英戰全運  
展堅毅不屈精神

P.14 艾納斯闖決賽  
C朗贏盡掌聲



lionrockdaily 香港仔

www.lionrockdaily.com

2025.8.20 | 星期三

## 收費模糊服務差 消委會促加強監管

# 線遙 上距 呆醫 等療 1無 粒影 鐘蹤

新冠疫情令遙距求醫逐漸成為新趨勢，但香港消委會過往曾接獲多宗相關投訴，並於昨日發表針對遙距醫療服務的研究報告，發現坊間私家中西醫提供的遙距診症服務存在多項問題，包括監管框架分散、服務提供者之間的法律責任不明確等，最令人關注是商家提供的收費等基本資訊含糊不清，有市民完成診症後被額外收取逾倍費用，而且操作支援不足，有人於線上呆等約1小時仍未能「見醫生」，致電平台尋找客服支援亦不果。

消委會2020年至今年6月間共接獲7宗與遙距醫療服務相關的投訴，逾半屬無法提供服務或退款，最高金額一宗涉及逾1,300元。該會亦訪問840名消費者、833名中西醫及14個遙距醫療服務商家，檢視19個服務提供者的官方網站和宣傳資料等，發現問題多多，幾乎所有受訪中西醫均認為遙距醫療服務有改善之處。

報告指出，商家就連最基本的收費亦普遍欠缺透明度，退款機制不明確。消委會消費保障政策、商營手法及申訴小組主席余承章指出，當中5個商家在客戶註冊賬號或查詢前並無提供收費資料，他引述有投訴人預約服務時已支付400元，當時投訴人以為是預繳診症費，豈料完成診症後再被平台額外收取550元的診症、藥物與藥物送遞服務費，「原來最初支付的400元僅是預約費。」同時，多達15個商家並無明確指明若醫生認為病人不適合遙距診症時，會否安排全額退款或免費面診。

研究亦揭示11個商家提供的客服資訊不清，當消費者遇到問題欲求助或投訴時亦難以與客服聯絡。有投訴人預約診症時嘗試聯絡醫生超過1小時，但仍未能聯絡上，致電平台求助亦不果。研究亦顯示，13間受訪商家中，僅5個稱其所用的平台或通訊工具已

獲私隱保障認證，令不少消費者及提供診症服務的中西醫都擔心被追蹤及監視。

### 「集合全港醫生」實際僅十多名

記者昨日根據報告內一個聲稱「集合全港普通科及專科醫生」的商家致電查詢，發現該平台是一家保險公司，職員迂迴指詳情要直接詢問提供醫療服務的第三方供應者。收費方面，職員僅指公司會根據保險計劃的保障範圍為會員提供看診優惠，但未有透露實際金額。記者於上午11時許嘗試向該第三方服務供應者查詢，惟至截稿前仍未獲回覆。

## 「文字診斷」求其 醫學證明成疑

消委會的研究報告發現，4個提供服務的商家聲稱所提供的遙距診症服務僅屬「醫生對病人的建議」，並非用於診斷或提供治療，不能視為診斷，但服務卻包括簽發醫學證明書及處方藥物。一個網上平台更聲稱能提供「文字診斷」，衛生署已把個案轉介醫委會，調查是否有西醫違反

相關專業操守。醫療衛生界立法會議員林哲玄指出，「文字診斷」的問診過程非常「求其」，若簽發醫生紙或處方藥物，形同濫發，涉事醫生有可能涉嫌專業失德。

消委會的研究報告亦揭示，遙距醫療的保險保障範圍並不確定。被檢視的19個

商家當中，8個透過訂立服務條款，迴避因病人使用其服務而可能引致的損失或傷害所帶來的法律責任。同時，只有9個商家明確指出遙距醫療是否合資格申請醫保賠償，其餘10個則建議病人向保險公司查詢或沒有回覆。

## 外地遙距醫療 服務經驗(部分)

### 加拿大——安大略省

- 病人的知情同意：強制性；在病人初次接受服務時，以及在每次在相關權益等發生變化時，須作明示或默認同意（視乎風險程度）。
- 藥物處方：某些處方須符合相關預設條件（麻醉劑等）。
- 健康私隱條例/指引：健康資料保管人和電子服務提供者，須根據其角色管理個人健康資料。
- 保險賠償：取決於互動的類型和現有的醫患關係（例如電話診症只會收到面對面費用的85%）。

### 美國——加州

- 病人的知情同意：提前告知病人有關資訊；須獲口頭/書面同意，必須記錄在案。
- 藥物處方：須由醫生在適當檢查後，確認有醫療需要，才可處方藥物。
- 健康私隱條例/指引：供應商在發生資料外洩時須通知當事人、聯邦貿易委員會和媒體。
- 保險賠償：理賠前不能要求病人親身到診，也不能限制提供服務的場景。須以面對面診症相同的費用賠償，提供同等的保障，並應適用與面對面診症相同的自付額及最高賠償額。

HA Go，可預約遙距診症。



記者亦曾下載該服務供應者的應用程式實測，發現並無醫生可提供即時遙距看診服務，病人只可預約香港仔、中環、尖沙咀及旺角四區合共十多名普通科及專科醫生，並有未如網頁所指「涵蓋全港普通科及專科醫生」，更不能預約即日求醫。

另一家提供遠程醫療服務的平台亦僅透露基本診金連同3日藥費約300元，特效藥或其他服務需額外收費卻未列明具體金額。

消委會提出五大建議，包括由政府與專業醫療機構合作為相關專業人員制定詳細指引；建立白名單並制定自願認證制度；提高市場透明度與提高服務可用性。



消委會指出，遙距醫療存在監管框架分散等問題。