

飲食業輸入外勞下月增要求 須在就業中心本地直聘四星期

香港文匯報訊 香港特區政府統計處昨日公布，今年5月至7月的最新失業率為3.7%，較4月至6月上升0.2個百分點；同期就業不足率則維持1.4%不變。勞工及福利局局長孫玉菡表示，最新整體失業率輕微上升，但留意到同期總就業人數有所增加，失業人數上升部分原因是應屆畢業生與離校人士投入勞動市場所致。另外，針對飲食業提出輸入勞工的申請，政府擬由下月起增加一個要求，任何僱主申請輸入初級廚師或侍應時，必須在勞工處的就業中心實地進行四星期本地直接招聘，以進一步加強配對。

與今年4月至6月比較，多個主要經濟行業的最新失業率均見上升，其中地產及上蓋工程業、餐飲服務活動業、零售業，以及地產業有較明顯升幅。同期，清潔及同類活動業；樓房裝飾、修葺及保養業；以及社會工作活動業的失業率則錄得下跌。最新總就業人數較上一個期間增加約1.4萬人至367.1萬人，失業人數增加約8,800人至14.5萬人，就業不足人數亦增加約2,600人至5.5萬人。

孫玉菡昨日出席一個場合時表示，鑑於大眾關注補充勞工優化計劃下如何確保本地工人優先就業，因此實施兩項優化安排，包括將於勞工處互動網站設立補充勞工優化計劃的專頁，任何僱主招聘本地工人時，可簡單地在專頁上物色。另外，下月起飲食業申請的輸入勞工若牽涉初級廚師或侍應職位時，強制要求每名僱主要到勞工處的就業中心實地進行四星期本地直接招聘。

他解釋，留意到很多飲食界欲徵初級廚師及侍應，現時要幫他們轉介及安排見面，因此認為可再進一步要求有輸入勞工需要的僱主直接去勞工處做本地招聘，「四星期的本地招聘十分清晰，如果有本地人願意做，他願意見工又適合的話，僱主就一定要聘請，才會處理下一步。」他展望，隨著香港經濟持續增長，加上政府多項推動經濟增長、提振消費氣氛和吸引投資的措施，可創造更多就業機會。

港遙距醫療多涉搵笨 診症後突收逾倍費用

消委會揭呆等逾句鐘未見到醫生 本報記者實測遭放飛機

本報實測

新冠疫情改變許多人的生活模式，其中遙距求醫更逐漸成為新趨勢，但香港消委會過往接獲多宗相關投訴，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、保障範圍不確定等，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；且操作支援不足，有人於線上呆等超過1小時仍未能「見醫生」，致電平台尋找支援亦不果。香港文匯報記者昨日嘗試向遙距醫療商家查詢，亦發現收費資訊含糊不清，更無法即日約見醫生，有些預約電話等了大半天至截稿時仍未獲回覆。

●香港文匯報記者 張弦、李芷珊

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，最高金額一個個案涉及逾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待改善之處。

收費欠透明 退款機制待完善

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、藥物及藥物送遞服務費，「原原本初支付的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。

無法涵蓋所有地區醫生

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小時仍未成功聯絡上，致電平台求助不果。研究亦顯示，13個受訪商家中，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。

香港文匯報記者昨日根據報告內一個聲稱「集全港普通科及專科醫生」的商家致電查詢，竟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。

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、中環區、尖沙咀及旺角四區合共十多名普通科及專科醫生，並未如網頁所指「涵蓋全港普通科及專科醫生」，更不能即日預約即日求醫。

個人信息未獲保障 客服難聯絡

私隱方面，記者發現用戶須在看診前輸入姓名、聯絡方式甚至預繳預約費，過程中需提供信用卡或銀行卡資料。條款及細則說明「閣下的信息上傳成功便會永久儲存直至個人賬戶註銷，所選擇的註冊醫護人員或醫療服務提供者亦可獲取閣下的信息」，個人信息未獲保障。

另一家提供遠程醫療服務的平台亦僅透露基本診連同3日藥費約300元，特效藥或其他服務需額外收費卻無列明具體金額。中醫診所方面，職員指線上診金為100元、每日藥費90元，通常開立4日藥量，若需增加劑量則每克藥粉加收10元。

記者亦曾致電提供遙距醫療服務的私家醫院查詢，對方將電話轉接到相關部門但最終無人接聽；另一間私家醫院的遙距求醫預約電話，同樣無人回應。

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。余承章指出，不少平台營運商均擔心會在不知情下違反法例，相信亦希望有足夠指引，同時願意加入認證制度。



●消委會發表香港遙距醫療服務研究報告。左起：消委會消費保障政策、商營手法及申訴小組主席余承章，消費者委員會主席陳錦榮，消費者委員會署理總幹事何應富。香港文匯報記者北山彥攝

文字診症「得把口」 涉事醫生疑失德

香港文匯報訊（記者 張弦、吳健怡）根據世界衛生組織的定義，遙距醫療是指即使醫療專業人員與病人相隔遙遠，仍可利用資訊與通訊科技進行診斷與治療。消委會昨日發表的研究報告卻發現，4個提供服務的商家竟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」，衛生署已將個案轉介醫委會，調查是否有西醫違反相關專業操守。立法會醫療衛生界議員林哲玄指出，若透過「文字診斷」而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。



●現在很多診所都推出了遙距醫療服務。資料圖片

消委會指出，現時除了私營醫療機構及中西醫外，其他醫療服務提供者的監管框架和指引或未有充分考慮遙距醫療的情況。19個被檢視的醫療服務商家之中，4個聲稱提供的遙距診症服務不應被視為診斷或治療，但實際上會簽發醫生紙和藥物處方，服務條款更列明：「本平台醫生通過視像問診向用戶線上提供的建議或回答，均為該醫生本人對用戶的建議……不能視為診斷。由此可能引發的任何負面影響甚至損失由用戶自行負責，平台不予以負責。同時用戶在此聲明同意不會向平台及本平台的醫生提出任何性質的索賠。」

個案轉介醫委會 查有否違操守

消委會消費保障政策、商營手法及申訴小組主席余承章透露，有一個網上平台聲稱能提供文字診斷，其網站上亦有關於體重管理和治療「三高」的部分，「文字診斷存在很大問題，因為只是憑口講，究竟病人是否該名病人？提供診斷服務的又是否醫生還是其身旁護士？」衛生署已將個案轉介醫委會，以調查有否違反醫務專業操守；以及向負責人發布可能違反《不良廣告（醫藥）條例》（第231章）的廣告個人和公司發出書面警告。不過，目前尚未確定該網上平台是否須對所提供的文字診斷承擔任何法律責任。

林哲玄昨日在接受香港文匯報訪問時表示，「文字診斷」的問診過程非常「求其」，平台更稱只要顧客答中間題便可取得藥物，形同濫發，涉事醫生有可能涉嫌專業失德。香港醫務委員會於2019年已公布《遠程醫療實務道德規範指引》，但業界都認為內容不太理想、部分條文較落後。

林哲玄昨日在接受香港文匯報訪問時表示，「文字診斷」的問診過程非常「求其」，平台更稱只要顧客答中間題便可取得藥物，形同濫發，涉事醫生有可能涉嫌專業失德。香港醫務委員會於2019年已公布《遠程醫療實務道德規範指引》，但業界都認為內容不太理想、部分條文較落後。

醫保醫卡未必包 埋單才知不能用

香港文匯報訊（記者 張弦、李芷珊）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。消委會消費保障政策、商營手法及申訴小組主席余承章舉例指出，有投訴人致電診所詢問能否以醫療卡結賬，但診所職員回答含糊，指除非職員親自檢視醫療卡，否則不能確認。結果當投訴人到達診所結賬及取藥時，職員才告知

其遙距醫療服務賬單不能以醫療卡結賬。業界：原則上保險公司會接受申請。消委會認為，保險公司在設計醫療保險計劃時，應將遙距醫療服務納入考量，中期則建議保險公司考慮擴展醫療保險保障範圍，更廣泛地涵蓋遙距醫療，以減少病人在使用遙距醫療服務時的財務憂慮。至於現有的醫療保險計劃，應考慮為常見的遙距醫療服務提供保險理賠安排，例如遙距診症、跟進護理服務、藥物等。而遙距醫療及當面診症服務的理賠標準應該一致，以確保病人獲得同等保障。

香港保險專業人員總會會長張偉良昨日向香港文匯報表示，遙距醫療的保險理賠流程與實體診所看診大致相同，「原則上遙距醫療，保險公司都會接受申請。」至於遙距醫療是否屬醫療卡涵蓋範圍內，張偉良指保險公司提供的醫療卡種類繁多，大部分僅限住院使用，不包括門診服務，而遙距醫療並非住院服務。對於消委會的調查亦指約40%受訪醫生擔心遙距醫療會引發醫療事故和謔診，一旦判斷出錯，後果不堪設想。張偉良指出，幾乎所有專業人士包括醫生均會購買專業彌償保險以保障自身權益，遙距醫療亦不例外。



●遙距求醫漸成趨勢，但消委會發現坊間私家中西醫提供的遙距診症服務存在多項問題。圖為醫生正在遙距診症。資料圖片

各地遙距醫療服務經驗

中國內地

病人的知情同意：須向病人解釋細節和費用；須簽署書面知情同意書

藥物處方：

- 須醫生的電子簽名
- 處方須由藥劑師審批
- 禁止網上發出特殊管理藥物處方

健康私隱條例/指引：機構在提供服務時實施第三級訊息安全等級保護

保險賠償：根據當地醫保政策和提供「互聯網+」醫療服務的定點醫療機構服務而定。線上、線下醫療服務應實行公平的醫保支付政策

澳洲

病人的知情同意：強制性；未有指明方式

藥物處方：

- 須在實時直接診症後進行處方（例如親身、視訊等）
- 不建議通過簡訊等方式要求處方

保險賠償：澳洲政府補貼的醫療服務清單內的項目與面對面診症有一致的臨床要求，並享有相同福利

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，電話診症只會收取面對面費用85%）

新加坡

病人的知情同意：強制性；未有指定方式

藥物處方：

- 管制或可令人成癮的藥物
- 或含有藥物交互作用的藥物
- 病人須先接受指導並熟習其使用方法的藥物

美國——加州

病人的知情同意：提前告知病人有關資訊；須作口頭/書面同意必須記錄在案

藥物處方：處方藥物須由醫生在進行適當的檢查後，確認有醫療需求，才可處方

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療相同的自付額及最高賠償額。

資料來源：消費者委員會