



工聯會倡建深港調解對接機制 免跨境維權折騰

北上求醫相關投訴多 無港人專屬辦法 申訴兩邊奔走

跨境求醫漸成不可逆轉的大趨勢，病人北上南下導致兩地醫療產業的邊界漸模糊，但兩地對醫護操守、醫療服務乃至營商手法的監管制度及執法管轄仍停留在原來的所屬地，一旦跨境求醫發生糾紛便要展開漫長的跨境維權。香港消委會近年接獲港人北上醫療及藥品的投訴連年上升，今年上半年錄得7宗投訴，已超越去年全年總數，牙醫服務佔最多。工聯會深圳工聯諮詢服務中心每年跟進不少港人求助，其中牙科、私營診所糾紛、跨境轉運，為最主要範疇，多數涉及服務質素及收費等，內地目前處理醫療糾紛不存在「跨境調解對接機制」，促請兩地政府設立跨境調解服務，免除港人奔波兩地維權之苦。

●香港文匯報記者 戴天晟



●北上求醫已成趨勢，工聯會深圳工聯諮詢服務中心主任馮永昌建議港人優先選擇口碑良好三甲的醫院或可使用醫療券的醫療機構，以減少糾紛機會。

長居於深圳的港人李小姐（化名）本身患有慢性病，早年因感染新冠病毒而持續咳嗽，到達當地醫院就診時，院方以「電腦系統不支援」、無法調閱其香港病歷檔案為由，安排她接受一連串涵蓋電腦掃描、磁力共振等檢查項目。李小姐初時不以為意，很配合接受幾輪檢查，後來才發現檢查項目愈做愈多，甚至與咳嗽症狀無關，加上院方沒有與她認真商量治療方案，只一味要求她付費做檢查，深感不對勁的李小姐最終叫停體檢計劃，但仍要支付近萬元人民幣費用。

過度醫療體檢費近萬 港人恐程序繁瑣投訴

李小姐表示，見到賬單時大吃一驚，索性返港到所屬公立醫院覆檢證實一切無恙。但考慮到投訴流程繁複，最終她沒有向內地部門正式投訴，也沒有要求退款。

工聯會深圳工聯諮詢服務中心主任馮永昌接受香港文匯報訪問時表示，港人對內地的醫療投訴流程不大理解。近年中心接獲港人北上求醫的求助也顯著上升，其中牙科與私營診所是最常遇見的糾紛來源。

調解行政訴訟不兼行 成敗看固定證據

工聯會內地諮詢服務中心當值律師陳勝南補充，較多案例屬於服務態度、收費標準或治療套餐等方面的意見分歧，一般會先通過協商調解處理；至於診治過程中存在過錯，且造成嚴重後果的個案，就會進入事故處理程序。他介紹上述兩類爭議的處理路徑雖有不同，但關鍵點如出一轍：若未能及時固定證據，後續無論採取何種途徑維權都難以推進。

陳勝南以一宗港人個案為例，事主在內地私人診所預先付款購買治療套餐，在接受數次療程後，與醫生對後續治療方案產生分歧。「這類情況在醫療諮詢中並不罕見，本質上屬於合約與服務爭議。雙方若能自行協商，或經由醫療糾紛人民調解委員會（醫調委）介入調解，多數能平息爭端，無須動輒發起訴訟。」

陳勝南指出，內地目前處理醫療糾紛不存在「港人專用辦法」，香港與內地居民都走同一套流程維權，大致就是首選雙方自行協商；若談判破裂，可尋求醫調委調解。若認為醫療機構或醫務人員存在過錯、需查明違規責任，可向衛健委申請行政處理。衛健委查明屬實後可對違規機構或人員作出行政處分。中心曾跟進一宗深圳牙科個案：港人在小型診所接受根管治療，術後流膿發燒，向衛健委投訴後，當局已對該診所作出處罰；惟案主其後索取病歷，報告並不完整，退費仍須在衛健委主持下再協商。行政處分並不等於民事賠償已經了結。若衛健委自身難以直接判定時，亦可交由相應的醫學會鑑定委員會

消委會接獲港人北上醫療及藥品投訴(2023年至2026年6月)



註：

- 17宗投訴中：涉及服務質素10宗、銷售手法4宗、價格或收費爭議1宗、更改或終止合約1宗、店舖結業1宗。
- 其中8宗可跟進，已轉介內地消保組織，5宗獲解決。

資料來源：消費者委員會

類別	2023	2024	2025	2026(至6月)	合計
牙醫服務	0	3	3	6	12
藥品或保健品	0	1	2	1	4
足部療程	0	0	1	0	1
合計	0	4	6	7	17

北上求醫遇爭議怎麼辦？



1 保留證據

病歷、單據、對話截圖；死亡個案一般須48小時內做死因鑑定

2 先與院方商量

多數預繳套餐、服務爭議可在此了結

3 以上兩渠道商量不成，就在以下三條路選一條，不能同時進行。

a)調解

- 由醫調委主持
- 雙方同意才進行
- 較適合服務、收費爭議

b)向衛健委投訴

- 由衛健委查究、裁定、處分，但沒有判賠償權力

c)告上法院

- 期間港人授權委託律師或須當面簽署/公證
- 境外單據須經中國委託公證人辦理

註：

責任有爭議時：可申請醫療損害鑑定，衛健委難以判定時可交醫學會鑑定。要用香港單據作內地證據時，要經中國委託公證人辦理，僅在提交境外證據或起訴時需要。

民間及半官方求助渠道

- 工聯會深圳工聯諮詢服務中心
- 香港消費者委員會轉介內地消保組織調停
- 醫療爭議解決中心(HDRC)網上醫療爭議解決平台

進行專業技術鑑定。若上述途徑均無法解決問題，最終才向法院提起訴訟。

值得注意的是，醫調委調解、衛健委行政處理以及法院訴訟這三種途徑不能同時進行。若當事人已向法院提起訴訟，前兩項行政處理與調解程序將自動終止或不再受理。此外，部分地區明確規定，公立醫院的醫療賠償不能僅憑醫患雙方私下協商解決，或須經過調解或司法程序。

訴訟如涉境外證據 須經公證轉遞

如進入訴訟階段，香港與內地居民的手續也有不同，廣東部分法院會要求港人辦理授權委託書時，當面簽署或辦理公證。病人其後在香港續醫、產生損失，相關單據屬境外形成的證據，須經公證轉遞，才能在內地使用。陳勝南說，這項手續已由已取得中國委託公證人資格的香港律師辦理；辦妥後可交內地律師或直接交法院，他指出訴訟勝負與維權結果，往往在於當事人能否在關鍵時限內將關鍵證據完好留存。

馮永昌指出，兩地仍欠缺一站式服務平台、深港調解對接、保險銜接和病歷互通，香港投訴人奔波兩地維權相當折騰，故他提醒北上就醫的港人，診前務必查清機構和醫生資質；了解兩地醫療制度差異與投訴途徑；符合條件者可考慮購買內地醫保，並妥善保留全部就醫單據及病歷紀錄，長遠應建立跨境調解對接機制，病人可一站式解決糾紛。

醫療爭議解決中心（HDRC）主席郭寶賢指出，調解是訴訟以外的替代性爭議解決方式，HDRC早前推出網上醫療爭議解決平台，期望以網上方式處理包括大灣區在內的跨境醫療爭議。他直言，調解未必100%成功，且需雙方同意才可進行，現階段案例仍有待積累。



●馮永昌認為，北上就醫的爭議短期可加強預警及提升透明度，但中長期仍欠一站式平台進行深港調解對接。



●陳勝南指出，無論爭議輕重，關鍵都是及時固定證據。

專業保險缺失 內地醫生獨承糾紛之責

香港文匯報訊（記者 嚴少阡）根據內地投訴機構，一旦發生醫療糾紛或事故，醫生所屬的醫療機構要介入，甚至作出賠償補救，所以內地醫生一般不會效法香港醫生購買專業責任保險，以便在事故發生後有保險公司包底承擔病人後續的醫療費的做法。在內地三甲醫院工作多年的張醫生表示，病人若對治療效果不滿，提出投訴甚至索償，內地醫院理論上要介入，惟現行醫療糾紛處理機制仍有局限，前線醫生往往要承受最直接的壓力。他坦言：「醫院會出面處理，但最先被追問、被質疑、被要求解釋的，始終是醫生本人。」他形容，醫生並非害怕承擔責任，而是擔心在缺乏足夠制度保障下，任何治療結果不如預期，都可能演變成個人風險。「我們不是不願負責，而是害怕沒有保障地負責。」

倡效法港醫保制度

他又指出，內地不少醫生即使在三甲醫院工作，也未必有類似香港醫生責任保險的清晰機制。一旦事件需要協商，甚至涉及賠償，最終或仍要醫生自行承受經濟及心理壓力。「有時最怕不是診治本身，而是治療後一旦出現爭議，自己不知道制度能保護到什麼程度。」

張醫生表示，不少內地醫生羨慕香港同行，因為香港醫生普遍有較明確的責任保險安排，行醫時至少有一張制度性的安全網。他說：「我們每天面對病人，也每天提醒自己要小心；但醫療本身有不確定性，單靠醫生個人承擔全部風險，顧慮不少。」

境外醫療廣告湧港 監管漏洞待補



●有內地牙醫診所在九龍鬧市內開設實體舖賣廣告。

兩地醫護執業受着各自所屬地的法規監管及約束，但相關醫療服務「過河」後，便越過所屬管轄區的法規邊界，香港法規對本地醫護，以及對待境外服務的監管就出現不對稱情況，以近期備受關注的牙科廣告為例，香港註冊牙醫受牙醫管理委員會下的《牙醫專業守則》規管，原則上嚴禁刊登傳統商業廣告招徠生意；但境外牙醫不受香港牙管會約束，亦無需遵守《牙醫專業守則》，賣廣告也不受法定行業機構約束。香港醫學界認為，政府應統一規管在港招攬生意的醫療廣告，保障業界，以及確保病人不受失實廣告影響醫療決定。

香港現行體系中規管得最為嚴格的始終是香港註冊醫生。香港醫務委員會《專業守則》嚴格限制註冊醫生向非病人作業務宣傳或招徠，違者會被醫委會釘牌，喪失執業資格。至於《不良廣告（醫藥）條例》（第231章）亦規定，任何人發布相當可能導致他人使用藥物、外科用具或療法以防治附表所列疾病的廣告，均受衛生署規管監察。

但對於在港出現的境外醫療廣告，由於醫委會僅能約束本港註冊醫生而非境外主體，所以無權處理境外醫療廣告；至於《不良廣告（醫藥）條例》（第231章）則須證明廣告涉

及附表所列疾病，實際執法上也有局限。

醫藥廣告是雙刃劍 業界冀統一規範

私人執業專科醫生協會會長郭寶賢表示，廣告宣傳禁令形同是香港註冊醫生的「緊箍咒」，但非香港註冊醫生或機構就不受限制，對恪守操守的香港醫生並不公平，最值得關注的是虛假或誤導性廣告影響市民，且廣告內容準確性難以核實，加上大數據推送更令宣傳無孔不入。他指出，醫藥廣告是雙刃劍，一方面醫療廣告確實具備傳遞資訊的功能，令市民獲取足夠的醫療資訊；同時也增加不良醫藥廣告氾濫的風險，故協會對是否放寬香港醫生進行宣傳合法化仍無既定立場，但大原則是香港境內與境外的醫療廣告規定應一視同仁，建立統一的專業規範來消除雙重標準，在保障病人知情權的同時，確保本地與境外機構在公平的環境下競爭。

工聯會深圳工聯諮詢服務中心主任馮永昌指出，深圳私營牙科診所如雨後春筍般湧現，由大型連鎖到單頭經營規模不一，宣傳包裝統一以專業作招徠，但服務質素參差不齊。他關注該類宣傳在港刊登是否有人監管及內容是否屬實，並提到網上直播帶貨、代打廣告及中小賬號疊加曝光等現象亦屬常見，強調代言人並不等於曾使用有關服務，更不代表具備專業判斷能力，呼籲市民謹慎接收醫療服務訊息。



●深圳工聯諮詢服務中心為港人提供免費法律諮詢。



●深圳工聯諮詢服務中心協助護送有需要港人回港就醫。