

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

醫療折扣卡直銷電話惹投訴



「您好！我哋係XXX公司，而家正在推廣XXX醫療卡……」

相信不少消費者都收過以上電話推銷，這些醫療卡計劃通常游說消費者只需付數百元會費或年費，便可以較低廉的價格到網絡內的醫務所、中醫診所或牙科診所看醫生，或以優惠價參加驗身計劃。然而有消費者向本會反映，指曾收到涉嫌以不當推銷手法推介醫療卡計劃的推銷電話，例如誇大醫療服務優惠，極力游說消費者提供個人資料和信用卡資料，雖答允絕不會過數，但之後未得到消費者同意便擅自過數，可隨時退會的承諾亦不能兌現。

投訴個案

本會去年收到關於醫療卡的投訴個案有20宗，2005年則有42宗，主要涉及不當推銷和貨不對辦。

個案一

擅自從信用卡戶口收取會費

樊先生在街上接到某公司來電推銷醫療卡，由於當時環境嘈雜，無法聽清楚推銷員的介紹，故要求對方先將醫療卡的詳細資料傳真或郵寄給他，才決定是否參加計劃。但推銷員繼續游說，表示若參加計劃後不滿意可以退會，着他不用擔心，然後要求他提供通訊地址和個人資料。十數天後，樊先生收到該公司寄來醫療卡、服務冊子和4張優惠券，另附有一張紙，寫着該公司已在他的信用卡帳戶收取會費\$688，他立即致電查問，公司職員表示待查證後才回覆。兩天後仍未有回覆，樊先生再致電查問，公司負責人表示聽了當日他與推銷員的電話錄音，確定他答應參加有關計劃才在他的信用卡戶口過數。樊先生再三表示沒有同意參加該計劃，質疑他們的推銷手法，認為有誤導和欺騙成分，強烈要求退會，但該公司負責人表示不能退會。樊先生到本會投訴，要求本會協助追回\$688會費，同時希望藉其經驗提醒消費者小心該等透過手提電話推銷產品或服務的推銷電話。



跟進

經本會斡旋後，該公司答允退款予樊先生。

個案二

訛稱相熟醫生在網絡名單內

蔣先生的母親早前接到某公司的電話推銷醫療卡，推銷員稱憑醫療卡到網絡內的診所看醫生，連藥物每次只需\$100。蔣先生的母親即時向推銷員查問她慣常光顧的診所是否在計劃內，推銷員答是，並表示只要提供家庭成員的名單、聯絡電話、地址和信用卡資料作登記，便可憑醫療卡以\$100優惠價看醫生。蔣先生從母親獲悉此事，立即致電信用卡中心查問，發現該公司已自行過數\$1,100。此外，他亦向慣常光顧的診所查詢，獲回覆指他們沒有參加該公司的計劃。蔣先生立即致電該公司交涉，但對方堅稱他的母親同意參加有關計劃；當問及為何他們慣常光顧的診所不在服務網絡內，對方辯說該診所於一個月

前已從網絡名單中剔除。蔣先生要求公司退款，對方亦答應，但遲遲未收到退款，遂向本會投訴，要求跟進。

跟進

本會在接獲此個案後，去信被投訴的公司，公司最終承諾退款。

個案三

免費X光檢查不兌現

柳小姐早前接到某公司來電推銷醫療卡，當時推銷員稱若參加該計劃可免費接受X光照肺及以\$150優惠價接受洗牙服務，柳小姐遂同意登記和支付\$400會費。當她收到該公司寄來的資料後，卻發現沒有免費X光照肺服務和以\$150特惠價洗牙，她立即致電該公司理論，公司職員證實沒有該兩項優惠，柳小姐要求公司立即退款，但遭拒絕，故到本會投訴，要求協助取回\$400會費。

跟進

經本會多番跟進後，該公司終允退款。

個案四

門診優惠5折變8折

馬小姐收到某公司來電推銷醫療卡，職員表示若參加該計劃，普通科門診服務有半價優惠，而專科門診和牙科服務亦有5折至9折優惠。馬小姐沒有即時答應參加，但向職員提供了她的信用卡號碼，職員答應先將有關計劃的資料寄給她查閱，待她同意參加才從她的信用卡戶口收取\$700會費。及後馬小姐發現該公司未經她同意便在其信用卡戶口過數，當她收到該公司的醫療卡資料，到計劃內指定的普通科診所看病時，發現只有8折而非半價優惠。馬小姐立即致電該公司投訴，職員表示會安排退款，但她遲遲未收到退款，再致電查問，公司負責人卻表示沒有答允退款，馬小姐遂到本會投訴，要求取回會費。

跟進

經本會調解後，該公司要求馬小姐將原件退還予該公司後，便可取回會費款項。

醫療卡糾紛涉四方面

綜合本會收到的個案，醫療卡計劃的糾紛主要涉及四方面：

1. 涉嫌失實推銷、貨不對辦：部分推銷員千方百計游說消費者參加醫療卡計劃，無可厚非，但若為爭取營業額而信口開河、誇大優惠，誤導消費者，待消費者參加計劃和繳付會費後，才表明沒有提述的優惠，又或砌詞推搪優惠已更新，有欺騙消費者之嫌。

2. 電話促銷、資料不足：近年流行以電話促銷商品或服務，以醫療卡計劃為例，當中牽涉中醫、西醫、牙醫和健康檢查等多種不同醫療保健服務，而聲稱納入醫療卡網絡的服務提供者數以百計，由於不同服務或不同服務提供者的折扣優惠不盡相同，未必人人合用，只簡單在電話中介紹，未必能清楚地向消費者解釋，讓其明白所推銷的服務內容和限制，導致有消費者在未充份掌握資料的情況下，已被游說提供個人資料，登記參加計劃。



3. 確立合約的過程（包括付款途徑）不清晰：如上文，醫療卡的投訴多涉及電話促銷員在部分消費者未有明確表示接受合約的情況下，假設消費者接受合約及同意參加計劃，消費者一旦與促銷員核實信用卡號碼，便當作同意以信用卡繳付會費。

4. 消費者未考慮清楚是否接受服務，便透露個人資料：消費者只靠推銷員的口頭陳述和推介，沒有確實資料供預先參考和比較，不清楚是否切合所需，便倉促作決定，在電話向第三者透露或核實信用卡號碼和個人資料。



-
1. 會員每次使用醫療服務時，必須於登記時出示有效之會員咭及身份證明文件。
The member must present a valid member card and identification document when using medical services.
 2. 會員每次使用醫療服務前，可先致電診所查詢應診時間及預約。
Before using medical services, members can call the clinic to inquire about appointment times and make appointments.
 3. 請準備現金支付診金及藥費。
Please prepare cash to pay consultation fees and medication fees.
 4. 優惠診症服務收費不包括替客人填寫保險公司的醫療賠償申請表、特效藥、打針、長期服用之藥物及一些特別的醫療服務，請在應診前向護士查詢清楚。
Discounted consultation service charges do not include filling out medical insurance claim forms for members, special medicines, injections, long-term medication, and some special medical services. Please consult the nurse before the appointment for details.
 5. 12歲或以下的小童均屬於兒科專科，12歲以上的小童只能作普通科診斷。如醫生沒有兒科專科服務，12歲下的小童亦當作普通科診斷。
Children aged 12 or below are regarded as pediatric specialists. Children aged 12 or above are regarded as general practitioners. If the doctor does not have a pediatric specialty service, children aged 12 or below are also regarded as general practitioners.

申請醫療卡的途徑

據本會瞭解，醫療卡計劃並非醫療保險，沒有年齡限制，任何人也可參加，只要繳付約\$300至\$700的年費，持卡到指定醫務所或保健中心，便可以較相宜的價格或優惠價享用服務，計劃內提供的醫療服務通常包括西醫、中醫、脊醫、牙醫、物理治療師、營養師和健康檢查等。登記方法方面，部分機構只透過電話登記申請，並即時以信用卡付款；部分除以電話即時申請外，亦可親身到辦事處申請；亦有機構不以電話推廣，規定申請人填寫申請表，並以郵寄、傳真方式或親身到辦事處遞交，付款方式包括信用卡、現金、支票或銀行轉賬付款。

未成為會員不提供網絡服務者名單

很多消費者都會希望先瞭解相熟醫生是否在名單內，才決定是否參加有關的醫療卡計劃。但以本會所知，機構只會在消費者已付年費成為會員後，才提供醫療卡計劃內的醫生資料。有機構表示，透露醫生名稱及地址會觸犯條例，故不能透露網絡內醫生的姓名，只可透露在個別地區提供服務的醫生數目和姓氏。

本會就上述情況，向醫務委員會查詢，獲悉委員會對醫生的宣傳有所限制，因此，消費者未必可在參加計劃前獲取醫療卡網絡內服務提供者的詳細資料。

相關規管 醫務委員會

醫務委員會表示，委員會有半司法職能，可進行紀律聆訊，基於須維持公正的原則，不宜就個別情況的專業操守問題給予意見。然而「香港註冊醫生專業守則」（下稱「守則」）及更新守則已載有醫療道德和專業行為的基本原則，可被應用於特

定個案來判斷是否涉及專業失德，包括：

● 守則第14.2段關於「合約醫療及醫護經營」的指引，訂明醫生透過醫療計劃提供醫療服務的基本原則，例如第14.2.6節訂明「接受以合約形式提供服務的醫生應避免因按人計算的收費太低而承受不合理的財務風險。醫生不能以加入按人收費醫療計劃為理由而提供不合標準的服務。」

● 更新守則第5.2.2節禁止醫生自行或容許他人，為他們的專業服務作違規宣傳。醫生不得直接或間接提供折扣優惠，以免攬生意。

由此看來，若醫療卡計劃的機構向非會員發布網絡醫生名單，有可能構成替該些醫生的專業服務作違規宣傳。若醫生透過任何計劃，以折扣優惠招徠生意，亦屬違規。

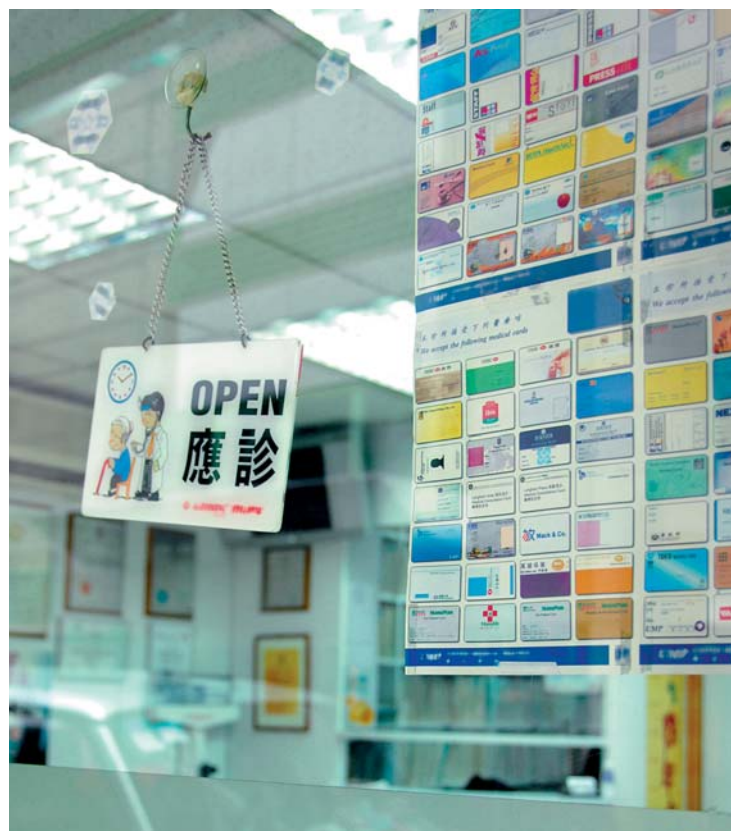
衛生署

對於醫療卡計劃的運作和推銷手法，衛生署表示他們負責執行的法例中並沒有包括規管醫療卡計劃的運作和有關商業活動。

消費者須注意事項

很多經電話促銷的醫療卡計劃，只提供有限的資料，即使計劃可經電話以外的其他途徑申請，由於醫務委員會對醫生的宣傳有規限，消費者未必可在參加計劃前知悉網絡內有哪些診所供選擇，在資料不足的情況下，較難判斷是否「物有所值」，故消費者應衡量是否真的需要參加該等計劃；如考慮參加，宜注意下述事項：

1. 有些醫療卡計劃稱普通科門診每次只需\$100至\$120，連2至3日藥，但收費不包括特效藥、打針和長期服用藥物，因此，要查問清楚特惠收費的定義和準則，最好要求提供醫療卡的機構以書面形式說明可獲得的優惠和條件限制，才決定是否參加；
2. 不妨向相熟的醫生查詢有沒有參加醫療卡計劃，如有，應核實優惠是否與推銷員所述相同，及是否有條件限制；
3. 問清楚是否有多種申請方法和付款途徑，例如親身到辦事處查閱資料和登記，或可選擇以現金、支票或銀行轉帳繳付年費；若獲覆只可在電話中登記，並需以信用卡即時付款，便要考慮清楚應否在短時間內倉促決定；
4. 如同意參加有關計劃，在接獲醫療卡和優惠券時，要第一時間細閱使用細則，若發現與推銷時的條款有出入，應立即與推銷公司交涉，倘若不能解決，可向本會投訴。



總結

近年流行電話促銷服務，除醫療卡外，還包括飲食優惠卡、酒店貴賓會籍和健康檢查計劃等，雖然優惠乍聽十分吸引，但單靠推銷員在電話陳述，未必能清楚瞭解服務內容和條件限制，故消費者不宜倉促下決定，更切勿因為想逃避推銷員的糾纏而敷衍答應，期望在答應後再行取消。本會接獲的投訴個案顯示，很多醫療卡計劃只透過電話登記，推銷員只要取得姓名、住址、電話號碼和信用卡資料，便會將消費者即時登記成為會員，因此消費者切記不要隨便將個人資料如信用卡號碼等提供予推銷員。

