

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，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

長者醫療券 小心遭濫收費用



長者醫療券計劃於2014年成為本港恆常長者支援項目，現時每名65歲或以上的本港居民都可獲發\$2,000醫療券，金額最多可累積至\$5,000，在2018年，合資格長者更可一次性獲發額外\$1,000的醫療券。此計劃鼓勵長者使用私營基層醫療服務，長者只需向已登記參加計劃的醫療服務提供者出示香港身份證，並簽署同意書，便可使用醫療券。

本會偶有接獲涉及醫療券的投訴，當中有消費者反映個別接受醫療券的商號收費高昂，並且一次扣盡長者的醫療券餘額，亦有質疑商號推介的醫療服務及用品之適切性，以及指出使用醫療券時遇上困難，現藉本文提醒長者使用醫療券須留意的事項。

個案一：中醫藥費高昂 醫療券金額扣到盡

李伯伯患有泌尿科疾病，早前從報章看到A中醫診所的宣傳廣告便預約求診，應診當日中醫聲稱其中藥療效顯著，李伯伯信其所言，隨即讓中醫檢查及處方。其後李伯伯接過單據一看，始發現五天藥費為\$3,000，另加診金\$1,000，頓感驚訝，此時李伯伯告知醫師所攜現金不足沒法支付，在對方詢問下，他透露有醫療券。A診所最終把李伯伯之醫療券戶口內金額\$2,547悉數扣除，豁免了診金及扣減報章優惠後，李伯伯當日尚要支付\$203。

李伯伯回家後覺得A診所的收費甚為昂貴，便將有關經過告知兒子，於是兒子替他致電查詢，A診所負責人解釋因為部分藥材是透過特別途徑採購回來所以較為昂貴，況且診治前已清楚交代藥費。李伯伯兒子不滿回覆，於是聯絡本會，認為A診所處方的並不是罕有或名貴藥材，表示父親年屆七十，對中醫藥沒有認識，只聽信醫師所講，質疑A診所收費過高，要求協助討回費用。

跟進

本會聯絡A診所，嘗試調停有關爭議，但A診所堅稱醫師診治前一般會向病人報價，得到病人同意才繼續進行診斷及處方藥材，診所亦列明價格，重申沒有濫收費用，故不會退款，但同意日後與長者加強溝通。本會知會李伯伯兒子有關A診所不願意退款，建議他如有需要，可考慮透過民事途徑追討。

個案二：慫恿購買兩副同款眼鏡

張伯的女兒早前向本會投訴，表示父親患有輕微老花，因此欲配眼鏡，途經B眼鏡店時，店員邀請他入內，店員告知可以使用醫療券進行驗眼及配眼鏡服務，一舉兩得，還說醫療券是政府的資助，不用便會浪費，於是張伯答應驗眼及按店員建議配了一副近千元的老花眼鏡。然而，令張小姐費解的是發現父親購買了兩副不同顏色，但款式相同的老花眼鏡，她遂向父親瞭解，得悉店員建議他購備一副出外使用，另一副在家使用。張小姐認為店員的

說法脫離實際，她指出父親是一名七十多歲長者，只偶爾使用老花眼鏡來看報紙及配合日常生活需要，絕對不需要購買兩副款式一樣的老花眼鏡，她質疑B眼鏡店知悉父親持有醫療券，便慫恿他多買一副同款眼鏡，銷售手法不誠實。

跟進

張小姐向本會投訴時，已自行嘗試與B眼鏡店協商，及後達成和解，該店表示會退回一副眼鏡的費用，然而她希望本會記錄有關個案及留意此類手法。

個案三：診所張貼醫療券標誌卻不能使用

年屆八十的楊女士看見C診所張貼了醫療券標誌，於是入內求診，可是完成診症後，C診所護士要求她以現金支付\$440診金，楊女士提出使用醫療券但被拒。楊女士無奈先以現金付款，隨後聯絡本會，她表示C診所門外玻璃張貼醫療券標誌，登記時護士亦沒有說不可以使用醫療券，不明白為何C診所拒絕她使用醫療券，要求本會作出瞭解。

跟進

C診所負責人向本會解釋並非每一位該診所的醫生都有參與長者醫療券計劃，經翻查紀錄，當日為楊女士診症的醫生並沒有參與這計劃，所以不能接受醫療券。C診所表示在一般情況下，姑娘登記時會先詢問病人會否使用醫療券，如不適用亦會事先如實告知。C診所表示已就事件作出檢討，現已於門外張貼告示說明醫療券之適用時段，方便病人識別，同時，C診所已與楊女士洽商及達成共識，個案得以解決。

總結

長者對醫療券之認識未必很多，加上他們的認知能力及反應或會下降，未必懂得自行判斷醫療服務及用品之適切性，一

醫療券使用要訣

醫療券要用得其所，長者及家人應留意以下要點：

- **不可用於純粹購買用品：**醫療券適用於已登記參加計劃的服務提供者，例如私營西醫、中醫、牙醫、註冊/登記護士、脊醫及物理治療師等專業人士；但不可以用來純粹購買用品，如藥物、眼鏡、海味或是醫療用品。
- **只設累積金額上限，不會「過期」：**政府於每年1月1日將醫療券金額存入長者的醫療券戶口內，醫療券沒有使用限期，但每個戶口內最多可以保留及累積未使用之醫療券金額至\$5,000。長者可考慮先要求服務提供者協助檢索醫療券戶口結存，並且與服務提供者確認該次扣減的醫療券金額後，才簽署同意書，而每次長者使用醫療券後均會獲服務提供者給予一張「醫療券使用記錄」，分別列明扣減前、已扣減及剩餘之醫療券金額，長者應該妥善保留有關記錄。
- **親友陪同尤為重要：**長者往往難以自行判斷所選醫療服務及用品是否恰當，較穩妥的做法是先與親友或照顧者溝通，由他們衡量提供醫療服務商號之信譽、醫療服務之價錢及其適切性。親友或照顧者應多留意長者的身體狀況，考慮陪同長者接受治療或檢查，以及定期協助長者登入醫療券網站或致電2838 0511查詢其醫療券結存。
- **衛生署醫療券組：**為防止醫療券被濫用，衛生署制定了監察機制及審核措施和程序，包括對已登記參加計劃的服務提供者作出例行查核、監察及偵測醫療券的異常交易，並會按情況作出調查及跟進。一般而言，如發現服務提供者作出不恰當的醫療券申報，其相關的醫療券申報款項將不獲發還或會被追回。如有需要，衛生署更會對有關服務提供者發出勸諭信／警告信；如發現懷疑涉及詐騙或專業行為失當等情況，亦會將個案轉介相關執法部門或專業管理委員會跟進。市民可以透過醫療券網站 (www.hcv.gov.hk) 查閱已登記參加計劃的服務提供者名單，如使用醫療券時遇上疑問，或懷疑計劃下的服務提供者違反計劃的規定，可以聯絡衛生署醫療券組（電話：2838 2311）。



般會在醫療服務專業人士的建議下選購服務及用品。醫療券可以減輕長者的醫療負擔，服務提供者不應該見到長者有這項津貼，便提高收費、延緩服務或建議長者選購不必要的服務及用品。倘若一次服務便耗盡醫療券金額，長者便要等待下一個發放醫療券的年度才能享用津貼，這樣或會窒礙長者於有需要時接受私營基層醫療服務的機會。

長者是需要照顧的一群，提供醫療服務的商號必須加強與長者的溝通，清晰講解服務內容及收費（例如診金及藥費等等），以及容許長者就收費不同的醫療方案作選擇後才提供服務。此外，如服務可以使用醫療券，服務提供者需要檢索長者之醫療券戶口紀錄，再向長者交代其戶口餘額，及待長者同意要扣減之金額並取得其簽署的同意書確認後，才可作出醫療券申報。