



牙科服務投訴知多點 免招損失

常言道「牙痛慘過大病」，良好的牙齒護理及適時處理牙患，有助減低牙痛的機會。注重個人儀容的年輕一輩，除光顧一般牙科服務外，或會考慮接受一些牙科治療以改善外觀。而年長的消費者有機會需要透過一些複雜的牙科手術來處理牙齒退化的問題，例如訂造假牙。本會現藉本文檢視牙科服務的常見投訴，提醒消費者選擇牙科服務時應注意的事項。

個案 1：牙醫離職難預約覆診 拖延箍牙療程

2018年1月，方小姐想改善儀容，以4萬多元全價購買A醫療集團的隱形牙箍療程，牙醫表示療程約需一年半。方小姐預約7個月後覆診及領取牙套，可是8月初接到A醫療集團的短訊通知，負責她個案的牙醫已離職，公司會盡快安排另一位牙醫接手跟進餘下的療程。方小姐其後主動查問覆診期，A公司職員稱新接手的牙醫逢星期三及四工作，現時需要重新編配預約，要求將她的覆診期延後兩個月。方小姐表明現有牙套不足夠應付多兩個月，惜職員反應冷淡，提議她延長配戴牙套的時間，她迫於無奈接受。

方小姐原定今年5月替換新一組牙套，不料A醫療集團再度要求延後覆診期，理由是牙醫現改為每周工作一天。方小姐非常不滿A醫療集團一次又一次延後覆診期，嚴重拖延其箍牙進度。方小姐指療程是要因應牙齒移位狀況依時更換牙套，事

實上不應該延長配戴時間，職員三番四次要求顧客自行延長配戴舊牙套，令她十分擔心影響箍牙的效果。方小姐認為A醫療集團罔顧消費者權益，不負責任，決定向本會投訴。

跟進

A醫療集團通知本會將直接與方小姐溝通及商討安排，亦書面回覆表示該名牙醫因健康理由需要調節工

作日數，故此應牙醫要求代為通知顧客更改預約時間。然而，如顧客於箍牙療程中有任何疑問，可直接與他們聯絡，牙醫會因應情況再作配合。本會轉達有關回覆後，方小姐沒有要求進一步跟進。

個案 2：杜牙根治療費與報價不符

陳先生難抵牙痛煎熬，2018年12月前往B私家醫院轄下之牙科中心接受治療，經初步檢查後，牙醫建議接受杜牙根治療，費用約\$8,000，他認為報價合理遂同意治療。當日進行口腔手術時，牙醫曾告知陳先生因牙科中心的儀器未能處理他的牙齒狀況，餘下的「手尾」須在B私家醫院完成，他亦接納牙醫的意見。陳先生當日繳付了牙髓治療費及應診費共\$5,234，

付款時清楚聽到姑娘說餘款三千多元，將直接由B私家醫院收取。

陳先生其後按預約到達B私家醫院，並由同一位牙醫進行餘下的治療，過程中對方提議再照X光片，聲稱較有立體感。由於額外照了X光



片，陳先生預算餘款最多額外添加\$1,000左右，可是B私家醫院單據上的治療費總數竟是\$8,000，分別是牙髓治療(\$6,000)及牙冠(\$2,000)。陳先生大為驚訝，質疑收費遠高於牙醫當初的報價，經過一番理論，院方最終允許陳先生支付\$4,800解決事件，他亦身心疲倦無奈付款離開。不料兩個月後，B私家醫院致電陳先生，指他尚欠\$3,200，表明若不付清餘數便入稟小額錢債審裁處向他追討。陳先生感到莫名其妙，認為B私家醫院收費混亂，遂向本會投訴。

跟進

B私家醫院不久後回覆本會，同意豁免相關費用，不再追收餘額\$3,200，並會直接通知陳先生，個案得以解決。

個案3：訂造假牙不合適致口腔受損

張婆婆於2018年9月在C牙醫診所訂造一副上下顎假牙，牙醫向她講解步驟及所需費用約\$11,000，之後進行

檢查及初次倒模，張婆婆亦按指示支付訂金\$2,500。其後她兩次回到C牙醫診所調校牙托，分別支付了第二及第三次費用，共\$6,000。整副假牙於11月初完成，張婆婆當日試用時沒有感到不妥，付清餘數\$2,500後便離開。張婆婆回家後持續配戴假牙，數天後感到牙肉痛楚，脷底疑被下顎假牙刮損，上顎假牙則令兩邊牙肉受損而出現痲滋，使她難以進食。



張婆婆向C牙醫診所反映，前前後後進行5次調整亦無果，她亦已放棄配戴假牙。張婆婆認為C牙醫診所沒有辦法修正假牙的問題，曾向另一間牙

醫診所求助，可惜對方亦未能協助解決問題。由於C診所拒絕退款，張婆婆於是聯絡本會，她表示花掉逾萬元訂造假牙，卻得物無所用，非常無奈，希望能與C診所協商解決方案。

跟進

經本會與C診所調停，C診所考慮特別處理本個案，安排回收整副假牙及退款，雙方達成共識。

總結

首宗個案的涉事醫療集團，因牙醫離職及替補牙醫更改工作時間，屢次延遲顧客的預約，甚至提議顧客自行延長配戴隱形牙套的時間，此舉有可能直接影響顧客箍牙的進度及效果，做法並不理想。個案反映涉事醫療集團只顧處理人手行政問題，沒有考慮消費者所面對的風險。醫療集團的營運規模較大，有責任評估駐診牙醫與顧客的比例是否恰當，並就一些突發情況訂定補救措施。如遇上駐診牙醫無法提供已開展的牙科療程，醫療集團應盡快安排替補牙醫接力和協調方案，將對消費者所構成的影響減至最低，而不是將責任轉嫁於消費者身上。數年前，曾經有醫療集團因駐診牙醫離職而無法繼續提供牙醫服務，令70多位已預繳近2萬元植牙療程費用的病人不知所措，雖然部分病人最終獲得按比例退款，亦有人獲該名離職牙醫完成植牙療程，但事件正正反映部分醫療集團經營失當，罔顧消費者的利益。

價格乃消費者是否接納服務的重要考慮因素之一，針對杜牙根及植牙等較昂貴的

牙科手術，一般而言，牙醫應該具體地向消費者講解治療的次數、程序及羅列各項收費項目。倘若牙醫在治療過程中，遇上較為複雜的情況而需要調整原訂的治療費用，應盡早與消費者溝通及清晰講解，以減少誤會。

最後一宗個案中，長者因牙齒脫落，需要借助假牙協助進食，後因配戴假牙時引起痛楚，不但難以進食，身心也大受影響。由於長者或會因不好意思、「怕麻煩」或經驗不足，而未能於短暫的試戴過程中判斷假牙是否合適，當牙醫協助長者訂造假牙時，宜多花時間及耐性與長者溝通，說明配戴假牙的適應期間可能出現的不適和處理相關問題。

消費提示

● **主動詢問治療步驟及所需費用**：兒童或長者如須接受一些較複雜、須分次進行的牙科手術，最好由家人陪同。消費者應先向牙醫瞭解整個治療安排及具體治療項目，例如過程中是否需要脫牙或補牙等等。消費者需留意應診費、照X

光片的費用及藥費等，或屬分開收費的項目，較穩妥的做法是主動與牙醫確認治療費所包括的項目，查詢有沒有額外收費，特別是涉及不同醫生或醫院參與治療的情況，做好預算。

● **瞭解假牙的維修與保養**：訂造假牙一般要先試戴模擬牙模，以備牙醫調校位置及大小，之後才落實正式訂製，消費者必須把握試戴的機會，家人或親友可考慮陪同長者從旁給予協助。配戴假牙需要時間適應，初時可能感到不適，消費者應有心理準備需要事後再作調校，故此應諮詢牙醫取假牙後的跟進及保養。如配戴假牙時感到不適，應盡快通知牙醫要求跟進，如未能解決問題，有需要時亦可聯絡本會。

● **養成良好的護齒習慣**：成年後更換的恆齒伴隨一生，從小培養良好的護齒習慣尤為重要。為保障牙齒健康，除了日常口腔清潔外，消費者應定期找牙醫洗牙及檢查牙齒，倘若發現蛀牙或牙周病等問題，可及早根治。