

香港病人組織聯盟
對監管醫療中介服務公司的意見書

香港病人組織聯盟（「**聯盟**」）認為社會上對醫療服務的人士分為三類，第一類是富裕人士，他們一般不會尋求公營醫療服務。第二類是低收入的人士，他們一般不會尋求私家醫院服務。第三類是中產人士，他們可以在公營醫療服務和私營醫療服務兩者當中作選擇。眾所周知，公營醫療服務由急症室服務到手術服務的輪候時間，往往令病人延誤診治令病情惡化。富裕人士必不考慮，窮人無其他選擇，中產人士便處於兩難局面。為了避免輪候公營醫療，他們只好在私營醫療服務選擇較為便宜的服務，即使這樣，他們往往也要動用畢生積蓄。醫療中介服務就應運而生。

聯盟關注到醫療中介服務在質素、產品資訊和財務狀況的監管是否足夠。

質素方面

由於醫療中介服務機構本身未必由醫療專業人員管理，而推銷有關產品的人員更毋須像推銷財經產品的需要具有某種資格，所以在牟利的大前提下可能引致違規銷售，甚至在推銷的過程當中作出失實的陳述。

產品資訊方面

醫療服務涵蓋多種病類，而醫療中介服務機構提供的服務除了是治病的，亦可能包括非治病的，例如：整容、激光視力矯正和身體檢查等。

一般人對醫療服務產品的認知不足，認為付了錢便會醫好了病，但是對於產品服務包括甚麼，不包括甚麼，消費者未必有足夠的認識，舉例說：手術由哪一位，甚麼年資或經驗的醫生進行、在哪一間醫院進行手術、住院日數等，這些都是消費者需要知道的眾多資訊中的一小部份。

財務狀況方面

自從栢健醫療網絡結業後，社會才意識到醫療中介服務的風險比購買高風險結構性財經產品，其實不相伯仲，可能令人血本無歸。眾所周知，醫生和醫院都會購買保險，對於一般醫療事故的賠償都可以應付，但醫療中介服務公司由於沒有最低的資本要求，所以，公司倒閉時，消費者極可能損失他們所有付出的金錢。

聯盟對於上述情況有以下的建議：

1. 質素方面

聯盟要求中介服務機構管理層必須由至少一名醫生擔任董事職位，並且由一名消費者委員會認可的病人組織代表加入成為獨立非執董以監察其機構運作。

2. 產品資訊方面

- (a) 政府必須成立監管機構，監管醫療中介服務機構。
- (b) 政府必須立法，確保監管機構有權對違規的機構採取執法行動。
- (c) 所有由醫療中介公司提供的服務產品必須向監管機構登記，以便作出規管。
- (d) 有關向監管機構和消費者提供的產品資料，必須包括以下內容： -
 - (1) 醫療服務的對象和符合有關服務的基本條件以防止濫銷。
 - (2) 提供醫療服務的人員名單及其資歷。
 - (3) 如涉及醫院或院舍服務的話，則需列明該醫院或院舍的名稱。
 - (4) 任何消費者可能需要額外支付的項目或衍生的服務。
 - (5) 消費者退出的權利(如病人未能/未及時享用服務，則可以獲得退款)。

3. 財務狀況方面

聯盟要求醫療中介服務機構必須有健全及良好財務背景，當中聯盟要求：

- (1) 中介服務機構需要至少五百萬元註冊資本。
- (2) 每三個月向監管機構發放財務報告。
- (3) 所有由客戶繳交的服務費用，必須存入客戶專用的獨立戶口 (Client Account)，直至服務完成後，才可轉入中介機構的公司戶口。
- (4) 如果中介機構需要為提供服務而進行採購(如藥物、院舍服務等)，則可以從客戶專用戶口提取相同金額支付有關開支，但必須事先知會有關客戶。

「香港病人組織聯盟」前身為「病人互助組織聯盟」，於一九九二年十一月經社團註冊處註冊，並於一九九三年二月二十七日正式成立，現為香港社會服務聯會會員機構，並獲香港稅務局核准為慈善團體。現有共四十個團體會員，其中會員人數更達四萬多人。

聯盟是由多個病人互助組織共同組成的聯會。「聯盟」的成立是由一群長期病患者及病人互助組織，鑑於政府在針對長期病患者復康政策及服務不足而團結起來，共同爭取及改善有關問題。由於政府在一九九二年公佈的「復康政策及服務綠皮書」，對長期病患者的復康服務未有清晰的交待，致令多個長期病自助組織組成關注小組，進行各項跟進工作，再而組成病人互助組織聯盟，團結各個長期病患者組織，反映需要。

聯盟的宗旨

- 推動病人組織的建立和成長，提升病人組織的營運和政策倡導能力
- 推動病人和病人組織在醫療衛生和復康的規劃、決策、服務等各個範疇的所有層面的實質參與，最大限度地發揮病人和病人組織在醫療衛生和復康政策的影響力
- 與相關政府部門、服務提供者、專業團體、商界等持份者協作，實現“以病人為中心的醫療衛生
關心和參與區域性和國際性的病人政策倡導活動