

信心與價值：
提升醫療價格透明度

Price Transparency in Healthcare :
Fostering Consumer Trust and Value



摘要

香港的私營醫療服務

過去十年間，香港醫療服務需求顯著增加，主要原因是香港人口預期壽命不斷增長，人口高齡化的趨勢越見明顯，患有慢性疾病的人口上升和各年齡層人士亦越來越注重健康。香港人口的預期壽命在全球名列前茅，65歲及以上長者人口估計將由2021年的150萬大幅增至2046年的270萬。屆時，長者預計將佔整體人口約36.0%。鑒於長者人口上升，在2022/23年度，近三分之一（31.2%）人口患有慢性疾病。在醫療服務需求越來越殷切的情況下，香港醫療衛生經常性開支⁷由2013/14年度的1,307.5億港元飆升73.1%至2022/23年度的2,263.1億港元。

香港採用公私營並行的雙軌醫療制度。在2022/23年度，醫療衛生經常性開支中，公共支出約佔52.0%（1,177.5億港元），私人支出約佔48.0%（1,085.7億港元）；後者有63.1%為住戶實付支出，21.4%為私人購買的保險計劃。私營醫療界別提供約68%的門診服務，是醫療系統不可或缺的一部分。在人手配置方面，約半數香港醫生由私營界別僱用，然而私營醫院住院服務的市場佔有率卻只有約10%，明顯反映公私營醫療市場正出現失衡狀態。

為緩減公營醫療系統的壓力，解決公私失衡現象，政府一直鼓勵公眾更廣泛使用私營醫療服務，例如推廣自願醫保計劃。政府亦於2018年刊憲《私營醫療機構條例》（第633章）（「《條例》」），引入以處所為本的規管制度，旨在進一步保障病人安全和權益。

除病人安全和服務質素之外，收費透明度亦是私營醫療服務的基本支柱。消費者有權根據個人需要選擇醫生和服務提供者，並在作出醫療決定前充分掌握清晰無誤的價目資料，以便提前估算費用及作出所需的財務安排。所以，提高收費透明度有助保障消費者權益，促進消費者與私營醫療服務提供者之間的溝通，確保私營醫療界別能夠有效滿足港人的需求之餘，亦能提高整體醫療系統的效率 and 效能。

⁷ 醫療衛生經常性開支是指居民在香港境內及境外的衛生物品和服務的最終消費開支。本報告中的醫療衛生經常性開支並不包括2019冠狀病毒病相關的開支及非香港居民在香港境內的衛生物品和服務的開支。

醫療服務的獨特性和醫患之間的資訊不對稱

醫療服務不同於一般標準化的消費品和服務，由於醫療服務針對病人的個別情況而定，因此病人要獲取準確的價目資料往往非常複雜和殊不容易，並受多方面的因素影響而增加收費的不確定性，包括病人的具體病況、醫生選用的治療方法和醫療設備，進一步令消費者作出決定的過程變得複雜。

香港消費者普遍對醫療服務提供者抱有高度信任態度，但資訊不對稱導致醫患之間常處於不平等的狀況。病人往往因難以在治療前獲得明確的價目資料，加上十分信任醫生的建議，而忽略比較各種其他服務或考慮替代方案，從而窒礙他們作出知情的決定。

事實上，儘管政府已推出提升收費透明度措施，但市場實質操作仍存差異。私營醫療機構缺乏一套披露價目資料或提供服務費用預算的標準，容易導致收費出現爭議，但解決這些爭議甚具挑戰。2021 年至 2024 年間，在消費者委員會（「消委會」）接獲有關私家醫院及日間醫療中心⁸所提供的私營醫療服務的投訴中，大部分與收費爭議（45.5%）相關。然而，若私家醫院 / 日間醫療中心和醫生能提供更詳盡的解釋，便能避免此類投訴。

監管收費透明度和相關機構

香港私營醫療機構，即私家醫院、日間醫療中心、診所和衛生服務機構均受《條例》監管。截至 2025 年 2 月，私家醫院及日間醫療中心的牌照經已生效。持牌私家醫院及日間醫療中心必須實行《條例》和相關實務守則（「守則」）所訂明的收費透明度措施，包括（一）披露收費項目及服務的價目資料（適用於所有私家醫院及日間醫療中心）；（二）提供服務費用預算（適用於所有私家醫院）；及（三）公布過往收費統計數據（適用於所有私家醫院）。

同時，政府與香港私家醫院聯會共同推出提高私家醫院收費透明度的先導計劃（「先導計劃」），為自願參與的全港私家醫院就收費透明度措施提供明確的實施細節，包括如何展示收費表、提供服務費用預算、及公布過往收費統計數據。

醫務衛生局負責制訂政策和分配資源以確保香港醫療制度有效運作，而其轄下的衛生署，作為政府的衛生事務顧問，亦是執行公共衛生政策和法定職責的機構，負責《條例》的實施和執法。衛生署轄下的私營醫療機構規管辦公室（「規管辦公室」）負責根據《條例》和相關守則，處理發牌和監管工作。

至於香港醫務委員會負責處理合資格醫生的註冊事宜、發布「香港註冊醫生專業守則」和指引，並設立紀律處分機制，以處理公眾投訴。

⁸ 第一批日間醫療中心牌照於 2021 年 1 月 1 日生效。此處指截至 2024 年 10 月持有日間醫療中心牌照的機構。由於對無牌營辦日間醫療中心的罰則條文於 2022 年 6 月 30 日生效，因此 2024 年獲發牌的處所可能在投訴發生時不屬日間醫療中心。

本研究

為探討消費者對私營醫療機構收費透明度的憂慮和痛點，消委會進行了一項題為「信心與價值：提升醫療價格透明度」的深入研究（「本研究」），就當前私營醫療界別尋找改善空間，並就提升收費透明度提出建議。

本研究檢視了消費者的尋醫過程，包括搜集價目資料、諮詢主診醫生、支付治療費用、作出投訴的各個階段。本研究的對象為私家醫院及日間醫療中心，範圍限於衛生署向私家醫院建議的 30 種常見及非緊急治療 / 程序（「30 種治療 / 程序」）。本研究共涵蓋 13 間私家醫院和 128 間提供麻醉 / 內窺鏡 / 手術程序（性質上與 30 種治療 / 程序相關）的日間醫療中心。

本研究的主要目的為：

- （一） 檢視私家醫院和日間醫療中心採用的收費透明度措施，包括就私營醫療服務提供收費表或資料、服務費用預算或報價、過往收費統計數據、醫療套餐的價目資料；
- （二） 搜集消費者使用私家醫院 / 日間醫療中心的經驗，以及他們對常見和非緊急治療 / 程序的收費透明度措施的滿意度，尤其着眼於他們獲取服務費用預算，以及服務費用預算和最終帳單之間出現落差的經歷；
- （三） 找出可能損害消費者利益的當前問題、潛在風險、政策措施與市民的期望出現落差的地方，並探討改善空間；以及
- （四） 檢視現行監管制度，提出適當建議以加強保障消費者權益。

消委會於 2022 年 10 月至 2024 年 12 月期間，採用混合方法進行本研究，包括（一）消費者問卷調查；（二）與曾接受選定治療 / 程序的消費者進行深入訪談；（三）商家問卷調查；（四）桌面研究及電話查詢⁹；（五）進行本研究前後與持份者進行交流¹⁰；（六）分析消委會接獲的投訴個案；（七）審視選定市場的監管制度。

⁹ 桌面研究包括檢視有提供選定治療 / 程序的 13 間私家醫院和 20 間日間醫療中心所實施的收費透明度措施，並以神秘電話調查進一步查詢價目資料，亦檢視了 13 間私家醫院就選定治療 / 程序所公布的過往收費統計數據。

¹⁰ 持份者包括政府和公共機構（即醫務衛生局、醫院管理局、私營醫療機構規管辦公室、自願醫保計劃辦事處）、醫療機構和醫療專業人士（即香港私人執業專科醫生協會、香港醫學專科學院、香港醫學會、香港私家醫院聯會、兩名醫療專業人士、以及學者 / 專家）、病人組織和保險公司（即香港病人組織聯盟、香港社區組織協會、香港保險業聯會）。

深入研究病人的尋醫過程

本報告將根據病人尋醫過程的各個階段闡述研究結果，包括搜集價目資料、考慮醫療套餐、獲取服務費用預算、處理收費爭議。以下就各階段進行深入研討。

搜集價目資料

消費者在選擇私家醫院或日間醫療中心進行治療 / 程序的階段，主診醫生的意見起主導作用。超過一半（56.4%）受訪者在消費者問卷調查中表示，他們會依賴主診醫生的建議，反映他們高度信任醫生。其他常見因素包括私家醫院 / 日間醫療中心的聲譽（38.2%）、個人財政能力（31.8%），以及私家醫院 / 日間醫療中心與消費者住所之間的距離（30.6%）。

令人意外的是，過半數（57.0%）受訪消費者從未查閱在公開渠道可見到的價目資料，其中63.2%更表示沒有打算查看價目資料。而沒此打算的受訪消費者中，大部分（67.2%）歸因於相信主診醫生的建議。正因如此，不少受訪消費者（67.6%）沒有向不同機構查詢和比較收費。值得注意的是，在沒有比較收費的受訪消費者中，87.0%受醫療保險保障。

相關價目資料難明 / 不足 / 不存在

在有進行收費比較的受訪消費者中，他們的主要資料來源為私家醫院 / 日間醫療中心的網站（52.6%）。然而，研究發現並非所有日間醫療中心都有在網上披露價目資料，有時候即使消費者致電查詢，也可能無法順利獲取價目資料。再且，儘管消費者可以從網上取得價目資料，亦就其病況和所需治療諮詢過普通科醫生，他們也感到難以理解價目資料是否與自己所需的治療相關。由於有些價目資料按個別服務項目類型分類（例如按病房類型劃分的手術室費用），消費者往往需要額外的專業意見，才知道該治療是否需要使用手術室、預計的使用時長、是否需要病房住宿等。

提供或解釋價目資料的責任誰屬欠清晰

商家問卷調查顯示，就應由私家醫院、日間醫療中心、或是醫生負責向消費者提供和解釋價目資料方面，現時未有一套慣常做法。責任屬誰亦模糊不清，容易導致收費爭議，當醫療服務涉及多間私營醫療機構和服務提供者時尤甚（例如當消費者在不同私營醫療機構進行諮詢及接受治療）。

過往收費統計數據 — 普遍認知不足、沒有適時更新、易讀性低

政府推出措施提高私營醫療機構收費透明度，規定私家醫院須公布30種治療 / 程序的過往收費統計數據，包括每項治療 / 程序（如有提供）的第50個百分位數和第90個百分位數的實際帳單數據。儘管過往收費統計數據有助消費者估算治療 / 程序費用，和比較各間私家醫院的價目資料，僅有10.1%於私家醫院接受治療的受訪消費者曾經查看過往收費統計數據。同時，消委會於2024年7月檢視過往收費統計數據發現，在13間私家醫院中，有9間提供2023年的數據，但4間只提供2022年的數據。直到2024年12月下旬，這4間才將數據更新至2023年。

在消費者深入訪談中，雖然許多受訪消費者認為過往收費統計數據有助掌握治療 / 程序的收費，但不少人表示其難以理解（如「百分位數」的概念），並建議用淺白的文字來詮釋過往收費統計數據。

醫生和私家醫院 / 日間醫療中心費用的收費機制含糊

在私家醫院 / 日間醫療中心的價目資料中，一般不會列出醫生費（包括其他專科和麻醉科醫生費），亦絕少向消費者披露醫生的定價標準。同時，醫生費及醫院費往往根據病人選擇的病房類型調整。簡單而言，就相同治療 / 程序，病房類型的級別越高，醫生費及醫院費（如醫生每日巡房費，普通護理程序和手術室費用）亦越高。消費者認為這種掛勾定價模式背後的邏輯和理據含糊，若進行相同治療 / 程序，即使住宿選擇不同，收費亦應一視同仁，所以現時做法並不公平。

搜尋醫療套餐

從消費者問卷調查發現，受訪消費者認為醫療套餐可以增加收費確定性，方便比較收費。然而，商家問卷調查和桌面研究的結果均顯示，醫療套餐在市面上並未普及，尤其日間醫療中心大多連一般價目資料都未有在網上披露。

30 種常見及非緊急治療 / 程序的醫療套餐並未普及

在 30 種治療 / 程序中，全數 13 間私家醫院均有提供至少 20 種治療 / 程序。不過，7 間私家醫院只就其中不多於 6 種治療 / 程序提供套餐形式收費。儘管有 1 間私家醫院為 26 種治療 / 程序提供醫療套餐，另有 1 間僅為 2 種治療 / 程序提供醫療套餐。大腸鏡檢查、胃鏡檢查和剖腹分娩的醫療套餐在市場上相對較為普遍（有 10 間私家醫院為該治療 / 程序提供套餐），但 30 種治療 / 程序中的其他治療 / 程序則甚少有醫療套餐。

醫療套餐未有清楚列明額外收費

即使一些私家醫院 / 日間醫療中心有提供醫療套餐，但所提供的資料往往不清楚和不足。當中不少沒有在宣傳刊物內披露治療 / 程序細節（如痔瘡切除術的治療方法可選痔瘡槍環切術或傳統方式），導致消費者在嘗試比較不同私營醫療機構的套餐及 / 或非套餐服務收費時遇上困難。

此外，市面上多數醫療套餐都未提及不包項目的收費，可能因為一些項目難以訂立標準收費。藥費、諮詢費和醫生費都是一些常見的不包項目，而有些項目可以收費不菲。

不同機構提供的醫療套餐不一，消費者難以「貨比三家」

由於醫療套餐收費明細往往不清，以及不同私營醫療機構推出的套餐中包括和不包項目亦各有不同，消費者難以就相同治療 / 程序的不同套餐作公平及同類比較。

獲取服務費用預算

消費者普遍支持私營醫療機構提供服務費用預算，他們認為該措施提供書面記錄作參考，甚至可以幫助受醫療保險保障的消費者向保險公司申請預先批核，減輕他們對治療 / 程序的費用會否獲得理賠的憂慮。不過，不同主診醫生在服務費用預算內提供價目資料的詳盡程度存有很大差異。

缺乏詳盡的書面服務費用預算

消費者問卷調查發現，服務費用預算主要以口頭形式提供（39.0%），而當中日間醫療中心（59.0%）提供口頭預算的情況比私家醫院（31.7%）更普遍。另外，86.8%的服務費用預算列出了所有收費項目的總和，60.6%列出了醫生費的總和，而54.0%包含了私家醫院 / 日間醫療中心 / 雜項費用的總和。明顯地，更少私家醫院 / 日間醫療中心有進一步提供醫生費（20.8%）和私家醫院 / 日間醫療中心 / 雜項費用（18.8%）的各項明細。服務費用預算缺乏個別收費項目的明細，往往窒礙消費者進行收費比較。

服務費用預算內並未有列明其他專科和麻醉科醫生身分

雖然所有私家醫院的服務費用預算表格內均設有一欄披露主診醫生的姓名，消委會觀察到13間私家醫院中，僅有1間私家醫院的表格設有一欄指明填寫其他專科醫生的姓名，反映披露程度不足。病人應有權事先獲悉所有提供諮詢或照護的專科和麻醉科醫生的身分。有關資料必不可少，專科醫護人員如在進行治療 / 程序時出錯，有可能會造成嚴重甚至致命的後果。消費者有權事先獲悉醫護人員的身分，以便在求診前先了解他們的經驗和專業。

排解收費爭議

消費者普遍期望私家醫院 / 日間醫療中心 / 醫生就服務費用預算和最終帳單之間的價格差異作出解釋，但大多數受訪消費者表示他們從未獲得任何解釋。由於消費者不熟悉相關投訴渠道，加上希望與醫生保持良好關係，在遇上價格差異又未獲解釋時，他們大多選擇保持緘默。

遇到價格差異的消費者未必會獲解釋

在商家問卷調查中，多間私家醫院表示會導致服務費用預算和最終帳單之間出現價格差異的原因，主要是由於病人的實際情況與初步評估的病情大相逕庭，以及病人的康復進度比預期慢。這些原因都可能導致價格差異，亦超越私家醫院的控制範圍。

消費者普遍認為，如果醫生或護士能夠事先解釋有機會出現價格差異的情況，或提前獲告知潛在的額外費用，將會對他們有所幫助。事實上，67.2%曾遇到價格差異的受訪消費者中，有64.9%並沒有獲得任何解釋。

消費者因各種考慮鮮有作出投訴

218 名沒獲解釋價格差異的受訪消費者中，僅有 1 人作出投訴。在消費者深入訪談中，受訪者表示只要價格差異有合理原因支持，便會予以接受。少數受訪者曾考慮作出投訴但最終放棄，他們歸因於不熟悉投訴渠道、認為投訴耗時，或希望與醫生保持良好關係。

持份者意見

進行本研究前後，消委會與持份者交流意見，收集他們對此議題關注的問題，了解現行監管制度的發展，以及他們對本研究結果和建議的看法。重點如下：

政府和公共機構

持份者指出，行政長官 2024 年施政報告強調，政府銳意提升香港醫療服務的質素和效率，並將探討就私營醫療收費透明度立法，以提升服務效益。

部分相關政府機構雖然表示認同醫療套餐有助提升收費確定性，便利病人預先作出財務安排，但私營醫療機構通常根據病人的平均需求設計醫療套餐，很多時以交叉補貼形式運作。對於一些低風險病人，如果他們選擇按分項治療 / 程序收費而非套餐式收費，治療 / 程序總費用可能會較低。經權衡利弊後，相關政府機構會繼續鼓勵業界根據每種治療 / 程序的複雜程度來設計醫療套餐。

醫療機構和醫療專業人士

雖然一些醫療專業人士認同提供價目資料予消費者至關重要，但他們亦表示對在網上公布詳盡價目資料的做法有所保留，他們擔心消費者會在沒有醫生專業意見下誤解價目資料，錯誤估算適用於其具體病況的治療 / 程序收費。此外，儘管一些私家醫院聲稱就價目資料披露設有內部指引，但實際上由於掛單醫生時有更替，監管他們有否遵從要求存在一定難度。

即使消費者在諮詢階段可以獲取醫生的意見，一些持份者強調服務費用預算應被視為概括參考，服務費用預算和最終帳單之間可能會因為某些治療 / 程序的不可預測性而出現差異。醫生亦對消費者期望他們可以在服務費用預算中提供準確的醫院費用表示憂慮。此外，如要在服務費用預算內指明專科醫生，尤其是麻醉科醫生的身分，對於私家醫院 / 日間醫療中心在實際操作上會出現困難，因為主診醫生有機會是與一組麻醉科醫生合作，所以可能會在臨近治療前才獲悉被指派麻醉科醫生的身分。

對於不同醫生的醫生費存有差異，有醫療專業人士觀察到，一些私營醫療服務提供者可能認為受醫療保險保障的病人可負擔更高的費用，因而向他們收取高於自費病人的費用。這些做法可能會導致諮詢費和治療 / 程序費用上漲，將來有機會推高相關病人的整體保費。

一些醫療機構認為，高度標準化的程序（如大腸鏡檢查）的過往收費統計數據有較高參考價值；相反，未能標準化的治療（如不同骨折的開放性復位及內固定術）的過往收費統計數據的參考價值則較低。

有醫療機構和醫生指出，由於每個個案的複雜程度各有不同，因此難以為每項治療 / 程序設計一個標準醫療套餐，尤其當主診醫生是掛單醫生時，私家醫院 / 日間醫療中心可能無法控制掛單醫生的收費，設計醫療套餐的困難更明顯。由於醫療套餐大多按風險分擔形式設計，規模較小的日間醫療中心可能缺乏足夠的過往數據用作所需的風險計算，設計醫療套餐時面對的難度會更高。

不過，有學者 / 專家則指，設計套餐式收費有助行業標準化醫療程序。設計標準套餐時，私營醫療機構可以包括所有與治療 / 程序相關的項目，減少浪費資源及效率低的情況，例如不必要的額外住院日數 / 檢查 / 藥物 / 醫療用品或消耗品。即使對一些低風險的程序或者病人而言，提供醫療套餐仍然有其意義。

病人組織和保險公司

有病人組織指出，不少個案例子顯示病人就相同的治療 / 程序被收取不同費用，但他們卻無從得知箇中原因。舉例來說，有部分選擇了較高等級病房的病人，即使他們使用的設施與普通病房的病人相同，他們卻被收取更高的手術室費用。

有保險公司代表指出，部分受醫療保險保障的消費者在選擇醫療服務時，不僅考慮其實際需要，還會考慮保額及自付額，例如有消費者在使用醫療服務時為了充分利用保額或滿足自付額，而要求更多附加或不必要的服務。另外，部分醫療服務提供者在知悉消費者有購買醫療保險時，會收取享有保額的病人更高費用、按病人的私營醫療保單等級收費、甚至遊說病人接受過多或不必要的服務直到幾乎耗盡可用保額。這些做法均令醫療界別的誠信受到質疑，並可能推高整體保費，因此有必要教育消費者只選擇有需要的醫療服務，維持醫療界別的可持續發展。

另外，低風險病人考慮到現時醫療套餐的費用較高而可能不作選擇。為了讓這些低風險病人能從醫療套餐中受益，持份者認為私家醫院 / 日間醫療中心應提供更多種類的醫療套餐，讓病人可更靈活選擇切合自己需要的醫療套餐。

醫療價格

難以獲取準確報價和貨比三家

我不具備所需的
醫學知識



即使是相同的治療 / 程序，為何
選擇較高級別的病房，就會被收取
較高的醫生和私家醫院費用？
收費機制如何釐訂？



服務費用預算以口頭形式
提供，我沒有任何
書面紀錄

39% 僅以口頭
形式提供

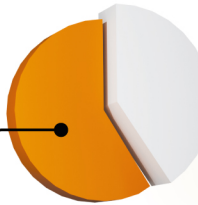
31.8% 兩者皆有

29.2% 僅以書面
形式提供



我相信我的主診醫生，而且
我的保險應該可以全額支付

67.6% 沒有比較價格。
當中 87% 有購買醫療
保險



63.2% 沒有打算查看
價目資料，主要原因是：



相信主診醫生的建議 67.2%

有能力負擔 / 受保險保障 54.4%

我想選擇醫療套餐，不過套餐
並不普及。而且我不知道套餐
應該包括甚麼項目



- 30 種常見治療 / 程序中，僅 1 間私家醫院就當
中 26 項提供醫療套餐，大部分私家醫院（7 間）
就當中 ≤ 6 項提供套餐
- 潛在額外收費的透明度不足
- 包括和不包括的項目各有不同，消費者難以貨比
三家

我曾嘗試查看過往收費統計數據，
但太難理解。再者，數據在過去
一年多都沒有更新

僅 10.1% 曾查看過往收費統計數據



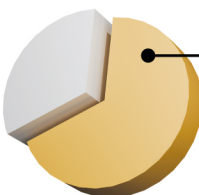
如有疑問，
誰有責任向我
解釋？



有機會發生無法預料的狀況導致醫療費用
改變（例如瘰肉比預期多、突然的出血
過多）。因此，醫生很難提供準確的服務
費用預算



儘管遇到價格差異又未獲解釋，我照樣支付帳單



67.2% 遇到服務費
用預算和最終帳單
之間出現價格差異
的情況

沒有獲得任何解釋 64.9%

有獲得解釋 35.1%

大部分消費者不作投訴、保持緘默的原因是：

- 不熟悉投訴渠道
- 認為投訴耗時
- 希望與醫生保持良好關係



審視四個選定市場的收費透明度措施

消委會審視了四個市場的私營醫療界別的收費透明度措施，包括澳洲（維多利亞州）、中國內地、新加坡和美國（佛羅里達州）。儘管這些選定市場的情況各不相同，但每個市場皆有一些提高收費透明度措施以保障消費者權益。總結如下：

- （一）**以方便消費者的格式提供價目資料**：與香港情況相似，四個市場的醫療機構均須向病人提供價目資料，不過就資料的詳盡程度的要求不盡相同。一些市場有特定的要求，例如必須履行在病人入院前提供價目資料的責任，或在線上可機讀文件內詳列所有項目和服務的標準費用來提供價目資料。
- （二）**提供書面和詳盡的服務費用預算**：維多利亞州、新加坡和佛羅里達州的法例規定醫療機構必須向病人提供服務費用預算。維多利亞州建議以書面形式發出服務費用預算，而佛羅里達州更明確要求醫療機構在指定時間內向病人以書面形式發出服務費用預算。
- （三）**過往醫院收費數據的搜尋工具用詞清晰淺白，並加入日間手術中心的過往收費數據**：維多利亞州、新加坡和佛羅里達州均提供相關線上搜尋工具，便利消費者搜集與常見私營醫療程序相關的一般收費和費用。一些搜尋工具更以圖表和淺白文字呈現過往收費數據，讓消費者更輕易掌握醫療服務的相關費用。

消委會建議

為推動香港私營醫療的收費透明度更進一步和與時並進，消委會提出五大建議供持份者和公眾考慮和討論，期望能加強消費者保障自身權益的能力，並提升他們對私營醫療機構的信任。

建議一：通過搜尋工具便利消費者獲取價目資料

便利搜尋私家醫院 / 日間醫療中心的價目資料

儘管現時尚未有法例要求，為解決消費者在網上獲取相關價目資料面對的困難，消委會建議日間醫療中心主動在網上公布價目表。與此同時，政府可就價目表的呈現方式為私家醫院和日間醫療中心提供指引，包括但不限於採用更方便消費者的分類，如以專科（如大腸鏡檢查的相關費用）分類，而非以單一收費類別（如病房住宿及手術室費用）分類，從而讓消費者能更便捷地搜集和比較收費，並在選擇醫療專科前，可更輕易找到與特定療程相關的收費項目。

除現有已公開的收費類別外¹¹，私家醫院及日間醫療中心應在其價目表內包括其他一般收費項目的收費，如手術室物料和藥物費用，以便消費者更容易掌握就選用私營醫療服務可能涉及的醫療開支。

以搜尋工具提高過往收費統計數據的可用性

為提高過往收費統計數據的可用性，消委會建議政府為私家醫院訂立指引，指明提供和展示過往收費統計數據的形式，長遠而言，指引亦可用作供行內其他私營醫療機構參考的標準。該指引應涵蓋以下基本範疇：

- (一) **適時性**：訂明更新過往收費統計數據的時間。參考其中一間私家醫院的更新頻率，其 2024 年第 1 至第 2 季數據於 2024 年第 4 季已可供公眾查閱，加上現時機構可善用大數據科技來整合其統計數字，所以政府和業界應商討更頻密地更新數據的可行性，如考慮約每六個月更新一次；
- (二) **詳盡性**：披露更多收費統計數據，包括每年進行有關治療 / 程序的出院人次的確實數目（而非人次範圍）和更詳盡的明細（如將醫生費內的麻醉科醫生費、其他專科醫生費等分開列出）；以及
- (三) **易讀性**：以淺白文字詮釋過往收費統計數據（如「一般」和「高」，而非「百分位數」），方便消費者理解。

此外，消委會認為有必要擴展收費透明度措施的適用範圍，尤其應涵蓋目前未有提供詳盡價目表和醫療套餐的治療 / 程序。就發布過往收費統計數據的要求，除了現時要求涵蓋的 30

¹¹ 衛生署建議項目種類包括房租、手術室費用、普通護理程序費用、普通科及 / 或專科門診費用、檢查及治療程序費用、申請醫療記錄副本和申請醫療報告費用。

種治療 / 程序，亦可擴展到涵蓋更多其他治療 / 程序，而日間醫療中心亦應開始匯集其提供的治療 / 程序的過往收費，為更透明地披露數據作準備。

長遠而言，政府可進一步改良現有在先導計劃網站上的過往收費統計數據資料庫及網上平台，以提升容易獲取性和用戶體驗。消委會借鏡選定市場的經驗，建議政府善用大數據科技匯集私家醫院及日間醫療中心的過往收費數據，並建立一個記錄私家醫院 / 日間醫療中心和醫生費的過往收費指數中央資料庫，從而幫助醫療規劃和資源調配。與此同時，政府可以開發適當的搜尋工具，提供各種治療 / 程序的一般費用供公眾參考和進行醫療費用比較，以便作出知情的醫療機構選擇。整個中央資料庫和搜尋工具可分階段推出：

- (一) **第一階段**：建立中央資料庫，記錄所有私家醫院的 30 種治療 / 程序的過往費用和收費（即整合衛生署現有的資料庫）。每項治療 / 程序的費用及收費可進一步以不同的治療方法及情況分類，如大腸鏡檢查的收費水平可分類成：（一）麻醉類型（如靜脈鎮靜 / 監測麻醉）；（二）息肉切除術及活組織檢查次數（如 0 / ≤3 / >3）；及
- (二) **第二階段**：擴展資料庫的適用範圍至涵蓋所有日間醫療中心所提供的 30 種治療 / 程序的過往費用和收費，並涵蓋私家醫院的非 30 種治療 / 程序。

建議二：推廣使用醫療套餐

消委會認同醫療套餐能提高收費確定性，長遠有望減低醫療開支，並為消費者提供更容易掌握總開支的預算。因此，消委會鼓勵私家醫院和日間醫療中心積極為合適的治療 / 程序設計和推出醫療套餐，減少服務費用預算和最終帳單之間出現價格差異的情況。若市面上能提供的醫療套餐的種類越多，消費者便能更靈活選擇相關服務。

消委會亦建議政府為醫療套餐的設計和推廣提供指引，指引應訂明宣傳資料中需涵蓋和披露的關鍵資訊，同時一定程度上彈性處理醫療套餐的包括項目。長遠而言，私家醫院及日間醫療中心可參考市場現有的醫療套餐，再推出更多適合不同病況程度的醫療套餐，從而提升收費透明度，滿足消費者林林總總的醫療需求。考慮到每個病人個案都有所不同，私家醫院和日間醫療中心可按治療 / 程序的複雜程度和病況的嚴重程度，把不同條件的套餐收費分類呈現。

同時，消委會建議業界可採用一套通用的治療 / 程序的編碼機制，進一步促進醫生和病人（以及保險公司）之間就治療 / 程序決策的溝通，以及就不同私家醫院 / 日間醫療中心的收費進行比較。消委會建議業界可深入探討在香港分階段推行通用編碼機制，並可先以某些治療 / 程序作先導，以便評估機制的成效。

建議三：要求提供清晰和書面的服務費用預算

鑒於現時私家醫院及日間醫療中心之間的服務費用預算的披露程度各有不同，消委會建議政府明確要求私家醫院及日間醫療中心在進行治療 / 程序前，向病人提供書面的服務費用預算，列明主要項目的明細。此舉旨在幫助減輕病人的壓力，讓他們能為治療作更好的財務規劃。

同時亦能得到書面記錄供日後參考。有關要求可先涵蓋私家醫院及日間醫療中心的所有 30 種治療 / 程序，以及私家醫院的非 30 種治療 / 程序。

香港私家醫院聯會在其網站上提供了服務費用預算表格的樣本，其建議提供的資料包括病人資料、住院詳情、主診醫生姓名、預算醫生費用、及預算醫院費用。消委會認為政府在訂明服務費用預算所需包含的資料時，可加強其內容，包括列明以下額外資料：

- (一) **披露麻醉科和其他專科醫生的姓名（主診醫生除外）**：讓消費者在入院和簽署服務費用預算前，參考與治療程序相關的專科醫護人員的過往記錄；
- (二) **列明有效期**：據研究發現，私家醫院及日間醫療中心往往在其網站上附有免責聲明，當中指出其「價目表（如有）如有更改，恕不另行通知」；列明有效期將有助避免私家醫院及日間醫療中心於發出服務費用預算後因調整價目資料而引起的爭議；以及
- (三) **向病人發出新修改的服務費用預算的時限**：透過發布及實施指引，訂定修改服務費用預算的時限（如入院前），以確保消費者獲得最新的醫療費用。此做法亦應適用於日間醫療中心。

建議四：優化現行關於提供價目資料的監管框架及處理收費爭議的機制

釐清提供及解釋資料的責任

病人一般欠缺理解價目表和服務費用預算所需的醫學知識，因此醫護人員和私家醫院 / 日間醫療中心的相關職員有責任主動向病人解釋價目資料。為釐清價目資料提供及解釋的責任，私家醫院和日間醫療中心應向職員闡明相關內部政策，並透過不同渠道向消費者載明相關安排。內部政策應包括以下要求：

- (一) 指定人員為病人提供及解釋價目資料：
 - 接獲查詢時，如何提供及解釋價目表；
 - 服務費用預算的提供及解釋；
 - 過往收費統計數據或過往帳單數據的提供及解釋；以及
 - 醫療套餐包括和不包項目的解釋，不包項目的收費或一般收費範圍，以及出現併發症時的收費安排；
- (二) 指定人員向病人主動解釋服務費用預算，並提前告知潛在的額外費用及相關情況；以及
- (三) 不同情況下私家醫院 / 日間醫療中心 / 醫生的責任，尤其是當掛單醫生將病人從日間醫療中心轉介至私家醫院就醫的情況。

同時，具一定規模的私家醫院及日間醫療中心應指定一名主任負責管治和監督政策的合規情況。

加強面向消費者的員工的客服技巧和質素

考慮到以電話查詢方式獲提供的價目資料可能存有差異，消費者就獲取適用的價目資料和尋求私家醫院及日間醫療中心職員協助方面，可能遇到困難。此外，當服務費用預算和最終帳單之間出現價格差異時，消費者往往不獲解釋，亦會令消費者感到無助，甚至有機會引起爭議。

就此，消委會建議私家醫院及日間醫療中心就以下項目訂定內部指引，並定期檢視和執行指引：

- (一) 前線員工定期接受培訓，圍繞向消費者提供實用、清晰和準確的資料；
- (二) 透過不同媒體和途徑（如影片、聊天機器人）提供收費和治療／程序資料（如醫療套餐），以減輕員工的工作量；以及
- (三) 指定工作人員負責在治療／程序前提醒病人注意最終可能會出現的價格差異，以及解釋服務費用預算和最終帳單之間的差異。

改善收費爭議的投訴處理機制

在消費者深入訪談中發現，部分消費者當遇到收費爭議，選擇不作出投訴。消費者往往會因為不熟悉投訴流程，又擔心會破壞與醫生的關係，最終作罷。

為深入了解消費者投訴收費的主要原因和他們面對的難處，消委會建議政府積極與曾光顧私家醫院及日間醫療中心服務的使用者交流，定期有系統地抽樣，並通過消費者問卷調查、深入訪談等各種方式，收集全面的反饋。

除此之外，定期把消費者的意見整合並傳達予私家醫院及日間醫療中心亦是非常重要的，恆常交流將有助提升及持續改進私營醫療界別的整體消費者體驗。

私家醫院及日間醫療中心應就以下項目訂定內部指引，並定期檢視和執行指引：

- (一) **處理各種收費爭議的程序**：應明確訂立程序，以確保以一致及有效的方法處理收費相關爭議，例如因服務費用預算和最終帳單之間存有差異，以及因私家醫院／日間醫療中心及／或醫生費的收費機制含糊所導致的糾紛；
- (二) **就回覆時間和爭議調停流程訂立標準**：應明確訂立就投訴回應時間及收費爭議調停流程的指標。此舉不但可加強問責，亦可增加消費者對投訴處理機制的信心；以及
- (三) **指定人員處理收費爭議投訴**：指派特定的個人或團隊來處理與收費爭議相關的投訴，確保有專屬人手即時及有效地解決消費者的擔憂。

完善監管框架

消費者依賴政府透過發牌制度，就私營醫療機構是否符合《條例》要求作把關。消委會留意到，每宗私營醫療機構牌照的申請中，其申請人／醫務行政總監會按是否符合適當人選的指定標準¹²接受評估。標準由《條例》下的私營醫療機構規管標準諮詢委員會商榷及認可，當中包含處理曾干犯刑事罪行及／或違反《條例》的申請人／醫務行政總監的個案的準則。值得注意的是，鑒於《條例》為處所為本，私營醫療機構若更改其處所，需要重新申請牌照及接受審查。

同時，衛生署已採取措施確保私營醫療界別中的違法者對其行為負責，並已公佈相關標準及公開牌照規管行動記錄。例如，如果任何人在過去五年內曾犯《條例》所訂罪行，並被定罪和判處監禁（無論是否獲緩刑）／因違規行為而導致私營醫療機構牌照被暫停或取消，一律不會獲發牌照。

目前，一旦私家醫院／日間醫療中心違反牌照與守則的要求，政府會考慮對其採取規管行動。「違規行為」一般是指不能符合或未能達到有關牌照的條件或守則的要求，而違規行為的風險級別是從兩方面評估，即對病人安全的影響和導致病人受到傷害的嚴重性（如再度入院或求醫、非預期地再次進行手術，甚至導致死亡）。就不同風險級別的違規行為，政府會作出相應的規管行動。不過，現時《條例》中與收費透明度相關的條文仍未生效。

消委會建議政府在評估採取規管行動時作全面考慮，包括考慮違反收費透明度措施的違規行為，以及繼續透過發牌制度保障消費者權益。透過將這些考慮併入監管框架，政府可進一步促進私營醫療界別的收費透明度。

建議五：多方合作加強消費者教育

鑒於醫療服務的獨特性，提高公眾的認知與提高香港整個私營醫療界別的收費透明度同樣重要。

消費者問卷調查顯示，在提高收費透明度的措施中，受訪消費者最熟悉的是只適用於私家醫院的提供服務費用預算（31.8%），其次是披露價目資料（26.2%），只有7.0%知悉只適用於私家醫院的公布過往收費統計數據，反映出公眾對這三項措施的認知都有必要提高。為了有效改善情況，相關宣傳刊物應策略性地放置在私家醫院及日間醫療中心的顯眼位置，如收銀處和等候區，確保病人在求診期間能夠接觸到這些重要資訊。再者，利用電視廣告和免費報紙等多種媒介，以引起公眾注意亦不可缺少。除此之外，政府可採用搜索引擎行銷策略，提高宣傳網站的搜索排名，讓公眾在搜尋私營醫療機構時能容易獲取有關收費透明度措施的資訊。

¹² 衛生署. 申請人／醫務行政總監適當人選評估指引.

一般來說，當消費者對醫療服務提供者提供的資訊信任度高，對價格的敏感度就會降低。為幫助消費者作出知情的決定，本會參考了 Choosing Wisely Australia 的公眾教育資源，建議消費者在接受治療 / 程序前可就以下 5 個範疇向醫療服務提供者詢問：

- (一) 是否有必要接受該治療 / 程序？
- (二) 該治療 / 程序有甚麼風險或副作用？
- (三) 是否有較簡單或較安全的替代治療 / 程序？
- (四) 如不接受該治療 / 程序，結果是甚麼？
- (五) 如接受該治療 / 程序，在金錢 / 情感 / 時間上有甚麼需要付出？

同時，業界亦需要建立更便利消費者的投訴渠道及機制，就投訴流程為消費者提供全面的資訊，例如明確列出作出投訴時所需的文件，有助簡化提交程序，減少投訴時遇到的阻滯。此外，明確列出詳盡的投訴處理程序有助提高投訴處理機制的可信性，讓消費者相信他們的投訴會被認真對待及妥善處理。最後，教育消費者了解自己享有的知情權至關重要，尤其是有關私家醫院及日間醫療中心提供資料的規定和指引。

展望將來

香港的醫療制度正面臨多項挑戰，包括人口急速老化、慢性疾病越趨普遍以及醫療人手短缺等問題。消委會樂見政府不遺餘力地檢視及改善醫療制度，加強基層醫療服務，以保障公眾健康及福祉。

在行政長官 2024 年施政報告中，政府闡述了進一步改革醫療制度的決心，其一重點方向是提高醫療服務的質素和效率，同時解決醫療通脹。在 2025 年內，政府將諮詢業界並探討就私營醫療收費透明度立法。

香港私營醫療業界正處於提升收費透明度的轉捩點。令人鼓舞的是，持份者均願意攜手向前，加強消費者和醫生之間的溝通，減少收費爭議。消委會留意到，有一些醫療機構已經發起了各種行業主導的舉措，如擴大醫療套餐的普及性、制訂服務費用預算的指引、以及倡議和監察收費透明度措施。

當然，教育消費者的功夫必不可少，消費者應更了解自己享有的知情權，亦應了解有關私家醫院及日間醫療中心提供資料的各種規定和指引。透過提高消費者的意識和增進他們的知識，可增強為其健康作出知情的決定的能力，並能有效地使用私營醫療制度。

為私營醫療收費透明度構建一個健全的生態系統，有賴政府、私營醫療服務提供者和消費者各方的同心協力。本研究的建議冀為香港私營醫療界別提高透明度和問責性，減少醫患之間資訊不對稱的問題，並為消費者對私營醫療制度的信心注入強心針。

五大建議

推動醫療收費透明度，為消費者創優增值

建議一：通過搜尋工具便利消費者獲取價目資料

- 日間醫療中心在網上提供價目資料
- 政府就收費表和過往收費統計數據的呈現方式提供指引，以提高一致性
- 政府建立過往收費指數中央資料庫並備有合適的搜尋功能：
 - 適時性
 - 詳盡性
 - 易讀性

建議二：推廣使用醫療套餐

- 政府為醫療套餐的設計和推廣提供指引
- 私家醫院 / 日間醫療中心推出更多適合不同病況程度的醫療套餐
- 政府聯同業界（包括醫療及保險界別）建立一套通用於醫療機構的治療 / 程序編碼機制，方便比較不同醫療機構的套餐及協助醫患溝通

建議三：要求提供清晰和書面的服務費用預算

- 私家醫院 / 日間醫療中心在進行治療 / 程序前，以書面形式向病人提供詳盡的服務費用預算
- 政府就以下措施訂立清晰指引：
 - 披露麻醉科醫生身分及預算有效期
 - 修改預算的時限



建議四：優化現行關於提供價目資料的監管框架及處理收費爭議的機制

- 私家醫院 / 日間醫療中心就以下範疇訂立指引：
 - 釐清向病人提供及解釋資料的責任
 - 加強面向消費者的員工的客服技巧和質素
- 政府就投訴收費的原因和難處，向曾光顧私家醫院或日間醫療中心服務的使用者收集意見，以持續改善
- 私家醫院 / 日間醫療中心就收費事宜建立更便利消費者的投訴渠道及機制
- 政府在考慮規管行動時，加入針對違反收費透明度措施的規管行動，以監察行業合規情況



建議五：多方合作加強消費者教育

- 政府要廣泛宣傳收費透明度措施
- 政府教育消費者了解自己享有的知情權
- 消費者在接受治療 / 程序前向醫療提供者提出5條問題（包括治療的必要性、風險 / 副作用、替代方案、不接受治療的後果、以及成本支出）



消費者委員會
香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓
電話 2856 3113
傳真 2856 3611
電郵 cc@consumer.org.hk
網站 www.consumer.org.hk

Consumer Council
22/F, K. Wah Centre, 191 Java Road
North Point, Hong Kong
Tel 2856 3113
Fax 2856 3611
E-mail cc@consumer.org.hk
Web www.consumer.org.hk

消費者委員會 2025年3月出版
Published by Consumer Council, March 2025

© 版權所有，不得翻印 © All rights reserved

