

## 關注公立醫院專科新症輪候情況惡化問題

醫院管理局的回覆：

1. 有關2016年1月至2016年12月港島西醫院聯網專科門診的預約新症數目，以及輪候時間的臨時數字，現提供如下：

	第一優先類別			第二優先類別			例行個案		
	預約 新症 數目	輪候時間(星期)		預約 新症 數目	輪候時間(星期)		預約 新症 數目	輪候時間(星期)	
		第 50 個 百分值	第 90 個 百分值		第 50 個 百分值	第 90 個 百分值		第 50 個 百分值	第 90 個 百分值
耳鼻喉科	541	<1	1	1 738	5	7	5 394	14	49
眼科	3 340	<1	1	1 552	4	7	4 039	33	41
婦科	1 761	<1	1	1 152	5	8	4 739	29	183
內科	1 866	<1	1	2 053	4	7	8 974	31	76
骨科	780	<1	1	1 548	3	6	8 068	22	107
兒科	600	<1	1	915	4	7	1 312	13	17
精神科	507	1	1	804	3	7	3 245	33	135
外科	2 445	<1	1	2 889	5	7	9 962	17	64

2. 醫管局一向重視專科門診的輪候時間，近年已經推出了一系列措施，管理專科門診的輪候時間，具體措施包括：

(a) 分流和編定優次

醫管局就專科門診診所的新轉介個案實施分流制度，確保病情緊急而且有需要及早介入的病人會優先獲得治療。在目前的分流制度下，新轉介個案的病人通常先由護士甄別，再經有關專科的專科醫生檢查，然後分為第一優先類別(緊急)、第二優先類別(半緊急)和例行類別(穩定)個案。醫管局的目標是把第一優先類別和第二優先類別個案的輪候時間中位數，分別維持在2個星期和8個星期之內。醫管局一直能夠兌現承諾，把第一優先類別和第二優先類別個案的輪候時間中位數維持在所訂的目標內。如於等候期間病情有變化，病人可向家庭醫生或普通科門診

求診。如有需要，病人可向有關診所遞交由轉介醫生提供的病情補充資料/信件，以考慮更改預約安排。若情況嚴重或緊急惡化，病人亦可到急症室求診，醫護人員會視乎需要安排病人提早接受診治。

就港島西醫院聯網轄下專科門診診所而言，一般第一及第二優先類別的病人均可在一至五星期內獲醫生首次接見。

#### (b) 加強基層醫療服務

醫管局一直致力加強公營基層醫療服務，病情穩定及較不複雜的病人可由家庭醫學及普通科門診診所負責診治，以減輕專科門診層面的服務需求。

為縮減專科門診的輪候時間，本聯網亦推行措施包括簡化流程，增加醫護人手應對不斷增加的服務量及強化基層醫療服務。在加強公營基層醫療服務方面，病情穩定的病人可由隸屬家庭醫學及基層醫療部之普通科門診診所負責診治，以減輕專科門診層面的服務需求。聯網將繼續推動基層醫療服務，減輕專科門診輪候時間的壓力。此外，各普通科門診診所均有既定機制監察預約病人數量及應診醫護人員人數，並會在需要時作出適當的應變安排，確保病人服務不受影響。

#### (c) 加強人手

醫管局由 2015 年 6 月 1 日起，把新入職僱員的退休年齡由 60 歲提高至 65 歲。醫管局將繼續透過向現有醫護人員發放特別酬金、聘請兼職和重新聘用退休醫護人員等措施，加強專科門診的醫護人手。

本聯網會不時評估人力需求，務求切合服務及運作上的需要。

#### (d) 提高輪候時間的透明度及便利病人自行選擇跨網就診

醫管局認同提高專科門診輪候時間的透明度，能加強對公眾的問責和增加市民的信心。醫管局由 2015 年 1 月 30 日起將八個主要專科（即耳鼻喉科、眼科、婦科、內科、骨科、兒科、精神科和外科）的門診輪候時間，上載至醫管局的網頁，讓病人在掌握有關輪候時間的充分資料情況下，考慮是否接受跨網治療時作出適當的決定為配合有關安排。醫管局已於 2016 年 3 月 8 日推出流動應用程式「預約通」，病人可透過「預約通」進行婦科、耳鼻喉科、眼科、神經外科及骨科新症預約，增添更方便的選擇。醫管局會繼續致力推展有關程式至其他專科門診，期望在兩年內涵蓋所有主要專科；

#### (e) 優化專科門診的預約安排

醫管局已完成全面檢討專科門診預約安排的工作，確定了一些良好做法，以善用最早可供預約的時段。醫管局已把這些良好做法納入專科門診診所運作手冊之內，並於 2016 年 1 月 1 日開始實施。此外，醫管局正增聘人手於各聯網專科門診診所設立電話查詢系統，旨在接聽公眾查詢及方便有需要的病人致電更改預約時間或取消預約，確保所騰出的服務名額得以充分使用。

(二零一七年二月二十四日收到)

中西區區議會秘書處

二零一七年二月