



醫院管理局  
HOSPITAL  
AUTHORITY

本院編號：(25) in TKO/P&CR/CR/1/Pt.15(E)

將軍澳坑口培成路 38 號

西貢將軍澳政府綜合大樓 3 及 4 樓

西貢區議會社會服務及健康安全城市委員會

譚領律主席

譚主席：

回應：要求醫管局在電話預約中加入真人語音服務

就西貢區議會社會服務及健康安全城市委員會於 2016 年 11 月 15 日會議上通過「要求醫管局在電話預約中加入真人語音服務」的動議，本聯網已經向醫管局總辦事處轉達及反映意見，現由本院謹此回覆如下：

醫管局普通科門診服務對象主要是長者、低收入人士和長期病患者。為避免病人排隊輪籌而遭日晒雨淋，同時改善診所擠逼問題，並降低病人交叉感染的風險及盡量善用普通科門診籌額，醫管局於 2006 年推行普通科門診電話預約服務。

現時，普通科門診電話預約系統透過超過 650 條電話線 24 小時不停運作提供預約服務，讓偶發性疾病病人（如患感冒、腸胃炎等的病人）在每日任何時間預約未來 24 小時的普通科門診診症時段。為盡量善用資源，避免籌額被浪費，電話預約系統會為來電者安排最早的診症時段，並以順序方式編配診症時間，此安排同時可簡化輸入程序，配合長者需要。

自電話預約服務推出以來，醫管局一直聽取市民意見，持續檢討及推出改善措施，當中包括以真人發聲代替電腦話音，讓市民聽得更清晰；簡化輸入資料程序，以方便市民使用預約系統；延長系統等候回應的時間，讓市民有更充裕的時間輸入所需資料；以及增設重複預約詳情之功能，讓市民能重聽確定資料。此外，採納市民的意見，醫管局近年再進一步簡化電話預約程序。現時，求診人士接通普通科門診電話預約系統後，系統會先搜尋未來 24 小時的診症時段，若該診所及其就近診所皆額滿時，系統會即時告知致電者籌額已滿，而無需要求致電者輸入個人資料。此外，為進一步改善電話預約服務，醫管局近年亦陸續增加電話線的數量，以應付日增的服務需求。

鑒於門診服務流量龐大，自動化預約系統有助我們在最短時間內搜尋籌額及編配診症時段，達致有效運用資源。加設真人接聽預約熱線或設立長者專線，每

Tseung Kwan O Hospital  
Kowloon East Cluster  
Hospital Authority  
2 Po Ning Lane,  
Hang Hau,  
Tseung Kwan O,  
Kowloon, Hong Kong  
Tel : (852) 2208 0111  
Fax : (852) 2177 0161

將軍澳醫院  
九龍東醫院聯網  
醫院管理局  
香港九龍將軍澳坑口  
寶寧里二號  
電話：(852) 2208 0111  
傳真：(852) 2177 0161

與民攜手  
Helping People Stay Healthy  
保健安康

年將涉及龐大的額外經常性開支，對現時普通科門診服務的資源及人手將構成壓力，除減低預約服務的效率，亦會增加線路繁忙的機會。事實上，普通科門診診所亦設有輔助處，為使用電話預約服務遇到困難的人士（包括部份長者）提供協助，以確保他們得到適切的醫療服務。

為了讓病人（尤其是主要服務對象）更加瞭解普通科門診電話預約系統的操作，醫管局特意製作相關教育短片以及宣傳單張，以供病人參考，有關資訊除了在普通科門診診所播放及派發，亦上載於醫管局的網頁。

感謝閣下對普通科門診電話預約服務的關注。我們會繼續密切監察就普通科門診服務所推行措施的成效，並虛心聆聽公眾意見，以及持續探討各類型可行方案，為我們的目標服務對象提供適切的基層醫療服務。

如有任何查詢，請致電 2208 1139 與下開代行人聯絡。

九龍東醫院聯網總監徐德義醫生

(許慕蓮



代行)

2016年12月2日