

**醫院管理局回應西貢區議會食物環境衛生委員會
將於 2024 年 5 月 16 日議會提出之動議
「要求改善醫院管理局轄下機構的電話預約服務」**

醫院管理局（醫管局）明白議員對普通科門診電話預約服務的關注，現謹對動議回應如下：

醫管局轄下的普通科門診診所的服務主要照顧兩大類病人，包括病情穩定的長期病患者（如患糖尿病、高血壓等），以及症狀相對較輕的偶發性疾病病人（如患感冒、腸胃炎等）。有需要覆診的長期病患者於每次覆診後，診所會按病人臨床需要安排下次覆診日期，病人毋須另行預約。而偶發性疾病病人現時則可透過醫管局普通科門診電話預約系統或醫管局一站式手機應用程式「HA Go」內的「預約普通科門診」功能，預約未來 24 小時的診症時間。普通科門診電話預約系統 24 小時以自助形式預約或取消預約普通科門診服務，毋須安排職員接聽預約電話，醫管局因而可以集中人手在診所直接服務病人，提升服務質素。電話預約系統設有三種語言（即廣東話、英語及普通話）供來電者選擇，惟內地地方方言及少數族裔的外語眾多，系統暫時未能支援各種方言及外語，醫管局會因應整體服務需要及發展，持續檢視及優化服務。另外，現時普通科門診診所均設有輔助處，為使用預約服務遇到困難的人士提供協助。

自電話預約系統推出以來，醫管局一直聽取市民意見以配合主要使用者的需要，並持續檢討及推出改善措施，包括：

（一）提升系統 — 醫管局逐步提升系統，計劃把現有系統數碼化，以提升電話預約效率，令市民更易接通系統。

（二）優化流程 — 電話系統會連結同區所有普通科門診診所，形成一個整合式診症名額的網絡。求診人士接通某一間診所後，電話系統會提供該人士所選的診所未來 24 小時的診症時段，倘該診所的時段已額滿，電話系統會自動搜尋就近其他診所的診症時段，提升預約效率，方便病人預約。

（三）實時更新 — 電話系統 24 小時運作，如有病人取消診期，電話系統會即時騰出名額供其他病人預約，從而可減少浪費診症名額。

(四) 便利長者 — 醫管局已按各普通科門診診所服務使用者的分布，預留「長者預約專籌」予 65 歲或以上患偶發性疾病的長者，以維護長者能適時獲得診症服務的機會

此外，現時市民亦可透過手機應用程式「HA Go」內的「預約普通科門診」功能，以更簡便快捷的方式進行預約，特別方便部份有聽力障礙的長者。「HA Go」亦設有個人化功能，可自動儲存病人資料，毋須每次預約時重新輸入資料，程序更省時。市民亦可收藏常用的診所，並可查閱所有地區的普通科門診診所預約情況，也可接收應診提示及隨時查閱預約紀錄等。而本局亦留意到成功以「HA Go」預約的使用者中，超過三成為長者，可見不少長者已逐漸掌握手機應用程式的操作。為方便市民照顧家人或其他有需要人士，「預約普通科門診」功能特設「為他人預約」選項。市民只需登入自己的個人帳戶，並選擇已於「HA Go」內成為「我照顧的人」的病人（如有），或者準備病人的身份證號碼及出生日期，按照程式的指示操作，便可以為他人預約普通科門診診症時間。

長遠而言，醫管局希望推動更多市民包括長者使用手機應用程式「HA Go」，以更便捷的方式預約普通科門診服務。隨着發展智慧城市和面對人口老化，醫管局會不斷檢視及為市民提供使用有關「HA Go」的資訊，並加強講解及協助有需要的使用者，以進一步推動長者及其照顧者透過手機應用程式進行健康管理，以應對香港人口老化的挑戰。

醫院管理局

2024 年 5 月 6 日