



二零一一年五月十二日  
討論文件

文件 HE 26/2011

沙田區議會  
衛生及環境委員會

黃戊娣女士的提問

“一直有很多街坊投訴長期未能成功透過電話預約馬鞍山家庭醫學中心的門診服務，早前更有街坊打了五天電話都預約失敗，因此，本人有以下提問：

- (a) 為什麼馬鞍山家庭醫學中心會出現上述情況？
- (b) 健康院方面會否考慮按實際情況增加每天的預約配額？如否，原因為何？
- (c) 除了增加預約配額外，還有什麼可行的辦法解決市民長期預約不到門診服務的問題？”

醫院管理局的回覆

普通科門診推行電話預約服務，目的是減少病人親身排隊輪籌的不便，及改善診所擠逼情況，降低病人交叉感染風險。因偶發性非緊急情況（如感冒、傷風、腸胃炎）需要使用公立門診服務的病人，可以致電預約籌號。電話系統會自動安排未來廿四小時內一個最早的診症時段給予求診人士。若當時預約已滿額，市民可於較後時間再行嘗試，原因是已取得籌號的病人可能取消預約，而系統會自動更新紀錄，重新編配籌額。此外，系統亦會自動搜尋區內仍有配額的診所為市民提供選擇。

診所亦設有查詢櫃位，職員會盡力提供協助，以免病人因未能使用電話預約服務而延誤診治。如遇滿額而又無力負擔私營醫療服務的病人，若病情危急，應往急症室求診。

馬鞍山家庭醫學中心的派籌數量是按當值醫生數目和服務時間而定。一般而言，診所周一至五的籌額約每日 550 個（包括上午、下午及夜診時段），周六約 230 個（只有上午時段）。過去一年，診所平均約八成致電者能成功預約及獲得區內普通科門診服務。

由於市民對普通科門診服務需求殷切，而普通科門診服務名額始終有限，院方明白服務未能完全滿足市民需求，希望市民諒解。診所已為長者及領取綜援人士設立專籌，並為長期病患者預先安排下次覆診期，以確保最有需要的病人群組得到優先照顧。

本院會繼續密切監察門診使用情況，不時作出檢討，並會因應每日求診人數及實際人手情況，靈活調配醫生到沙田區四間診所診症。

沙田區議會秘書處  
STDC 13/70/40 VI

二零一一年五月