

葵青區議會 有關青衣區普通科門診服務

醫院管理局（醫管局）普通科門診的服務使用者主要是長者、低收入人士和長期病患者。普通科門診主要照顧兩大類病人，包括病情穩定的長期病患者，例如糖尿病、高血壓等，以及症狀相對較輕的偶發性疾病患者，例如感冒、傷風、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時間，毋須另行預約。而偶發性疾病病人則可透過普通科門診電話預約系統或醫管局一站式手機程式「HA Go」內的「預約普通科門診」功能預約未來 24 小時的診症時段。

現時，葵青區的醫療服務主要由醫管局轄下九龍西醫院聯網（聯網）提供，而聯網的家庭醫學及基層醫療部一直密切監察葵青區內普通科門診服務的使用情況，並十分理解居民對公營基層醫療服務的需求。葵青區現時設有六間普通科門診診所，分別為下葵涌普通科門診診所、伍若瑜夫人普通科門診診所、北葵涌普通科門診診所、南葵涌賽馬會普通科門診診所、青衣長康普通科門診診所及青衣市區普通科門診診所。其中，青衣長康普通科門診診所逢星期一至星期五及北葵涌普通科門診診所逢星期三及星期四，均提供夜間門診服務。

普通科門診服務量龐大，每年提供數百萬人次的門診服務。為配合主要服務使用者日益增加的服務需求，醫管局一直致力改善普通科門診服務，包括為老化的診所進行翻新工程和更新設施，以理順診症流程，改善病人候診環境及增加診症空間。就葵青區而言，當區的所有普通科門診診所已先後於 2012-13 至 2020-21 年度期間完成內部翻新工程和設施更新工作。同時，亦積極招聘人手，務求提升應診能力。基於有效運用普通科門診資源的考慮，同區的診所會相互配合、協同互補，於現時已設有夜診服務的診所增加相關的診症名額，會更符合成本效益。

有鑑於青衣區的人口發展及居民對公營醫療服務的需求增加，醫管局在相關政府部門協助下，積極尋找和研究區內的不同地點以提供普通科門診服務，以應對服務需求，包括在青衣青康路北公營房屋發展計劃下設置提供一間普通科門診診所，工程預期將於 2029/2030 年度完成。

就普通科門診預約服務方面，醫管局亦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） 優化預約流程 — 為增加病人獲得診症名額的機會，預約系統會連結就近的普通科門診診所，形成一個診症名額互通的網絡。倘若病人所選的診所已預約額滿，系統會自動轉駁至就近其他診所，搜索餘下的診症名額。

（二） 實時更新 — 預約系統 24 小時不停運作，並會持續更新未來時段的診症名額的預約狀況，當中包括病人取消的診期，系統會即時將診症名額供其他病人預約，從而減

少浪費診症名額。

（三） 便利長者 — 為便利長者獲得適時、適切的醫療服務，各普通科門診診所會因應區內服務使用者的分布及服務使用狀況等，預留「長者預約專籌」予 65 歲或以上患偶發性疾病的長者。

（四） 優化「HA Go」內的「預約普通科門診」功能 — 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。因應市民提出的建議，醫管局在二零二三年第三季推出優化功能，包括把收藏診所選項的功能由收藏最多兩間普通科門診診所增至收藏最多十間，讓病人預約時無須重新搜尋診所，令預約過程更便捷、省時。另外，醫管局亦優化了照顧者的預約流程。照顧者只需登入自己的個人帳戶，並選擇「HA Go」內「我照顧的人」的病人（須於預約前綁定），即可為病人預約診期。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。

醫管局已將個別普通科門診診所最近四星期平均籌額上載於醫管局普通科門診網頁（<http://www.ha.org.hk/gopc>），並以分區形式展示，增加資訊透明度，讓市民得知各間診所的籌額概覽。同時，普通科門診診所亦設有輔助處，為使用預約服務遇到困難的人士（包括長者）提供適當協助。

醫管局明白青衣區居民對公營基層醫療服務的需求，惟鑑於全港各區對普通科門診的服務需求龐大，醫管局亦需平衡各區需求。長遠而言，醫管局會繼續配合政府整體政策發展，並會持續密切留意區內對公營基層醫療服務的使用量，務求為主要服務使用者提供適切的普通科門診服務。

醫院管理局九龍西醫院聯網

2024 年 11 月