



沙田區議會
食物環境衛生委員會

姚嘉俊先生提問

有關沙田區普通科門診服務及預約事宜

“醫院管理局(醫管局)普通科門診致力提供以社區為本的基層醫療服務，主要服務使用者包括長者、低收入人士和長期病患者。普通科門診照顧的病人包括偶發性疾病病人(如患感冒、腸胃炎等)及慢性疾病病患者(如患糖尿病、高血壓等)。

為方便有需要人士使用服務，醫管局設立「普通科門診電話預約服務」，主要目的是讓病人可安坐家中進行預約，避免市民排隊輪籌，改善門診擠迫輪候的情況，以及減低交叉感染的風險。現時，「普通科門診電話預約服務」是透過約 800 條電話線 24 小時提供預約服務，市民可於任何時間致電預約未來 24 小時的診症名額。

醫管局在沙田區共設有四間診所提供普通科門診服務，這些診所均提供電話預約服務及手機應用程式「HA Go」預約服務，以方便市民求診。這本是醫管局一項便民措施，惟本人經常接到病人，尤其是偶發性疾病病人的投訴，表示預約非常困難：手機應用程式安裝及預約操作複雜難明，花了很長時間也未能成功預約；電話預約則難以接通，接通後又獲告知未來 24 小時內已滿籌，反覆致電均未能成功。這對抱病的市民無疑是徒增焦慮，飽受煎熬。就此，本人有以下提問：

- (1) 沙田區四間普通科門診診所，於二零二四年間每月平均共有多少診症籌額？使用門診服務的總人數中，長期病患者和偶發性疾病病人的比例是多少？

- (2) 該四間診所中，是否有些診所的籌額長期供不應求？抑或四間的門診服務均長期飽和，致使病人難於預約？
- (3) 沙田區四間普通科門診的電話預約系統共有多少條電話線？局方可否提供使用電話預約次數的紀錄和當中成功預約個案比例的統計？
- (4) 透過手機應用程式「HA Go」成功預約和以電話成功預約的比例是多少？
- (5) 門診預約服務原是一項德政，應普遍受市民歡迎，惟預約途徑成效不彰。當局有否適時作出檢討？目前有何進一步的改善方案？
- (6) 現時，沙田區共有多少間普通科門診診所提供夜診服務？請提供自二零二二年至二零二四年有關診所的夜診服務使用數字。因應區內夜診服務需求殷切，為減輕威爾斯親王醫院急症室的使用量，圓洲角普通科門診診所是否有條件提供夜診服務？”

醫管局的綜合回覆

醫管局普通科門診的主要服務對象是長者、低收入人士及長期病患者。普通科門診照顧的病人主要分為兩大類，包括病情穩定的長期病患者，例如糖尿病、高血壓病人等，以及症狀相對較輕的偶發性疾病患者例如患有感冒、傷風、腸胃炎等的病人。有需要覆診的長期病患者，他們每次應診後均會獲預先安排下次覆診時間，無須另行預約。至於偶發性疾病病人，可透過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 小時的診症時段。現時，醫管局共設有約 800 條電話線供分配予不同普通科門診診所，提供二十四小時預約服務。在二零二三至二四年度(每年度由四月一日起至翌年三月三十一日)，電話系統的籌額佔整體偶發性疾病籌額數量超過七成，而手機程式則佔超過兩成，醫管局會密切監察普通科門診預約系統的運作，因

應區內人口結構變化及服務對象分布，適時檢討及調整偶發性疾病籌額。

現時，醫管局於沙田區設有四間普通科門診診所，分別為馬鞍山家庭醫學中心、瀝源普通科門診診所、沙田大圍普通科門診診所及圓洲角普通科門診診所。當中瀝源普通科門診診所及馬鞍山家庭醫學中心設有夜間門診服務；而瀝源普通科門診診所亦提供星期日及公眾假期的門診服務。

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，根據醫管局資料顯示，沙田區普通科門診診所在最近四星期的平均診症名額(籌額)達至 9 600，使用率為接近 100%。現時沙田區普通科門診預留予長期病患者和偶發性疾病患者的診症名額各佔約一半。醫管局持續監察區內各普通科門診診所的服務使用情況，就整體籌額的使用情況調整相關分配。

醫管局明白沙田區居民對公營基層醫療服務的訴求。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，以獲得醫療服務的機會；以及

- (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。此外，因應市民提出的建議，醫管局亦優化了「照顧者」的預約流程，現時照顧者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(須於預約前綁定)，即可為病人預約診期，有別於以往每次均須輸入病人的個人資料方能進行預約，方便管理家人的健康。

由於普通科門診診所並非為提供緊急服務而設，出現嚴重及急性徵狀之病人應到急症室求診，以便醫院於適當的人手、設施及配套下提供適切的治療和全面的支援。基於有效運用普通科門診資源的考慮，鄰近威爾斯親王醫院的圓洲角診所加設晚間時段門診服務，並非符合成本效益的做法，亦會對醫護人手構成進一步壓力。因此，現階段醫管局並無計劃於圓洲角診所加設晚間時段門診服務。現時，瀝源普通科門診診所及馬鞍山家庭醫學中心設有夜間門診服務，二零二一至二二、二零二二至二三及二零二三至二四年度的就診人次分別為約 55 000、24 000 及 54 000 人次¹。

為改善公營基層醫療服務，醫管局採取了多項措施以提升沙田區內現有診所的應診能力，包括：

- (一) 積極招聘人手；

- (二) 進行翻新工程，以理順診症流程、改善病人的候診環境及增加診症室。就沙田區而言，醫管局於二零一三至一四年度完成馬鞍山家庭醫學中心的內部翻新工程，而圓洲角普通科門診診所及瀝源普通科門診診所亦分別於二零二一

¹ 鑑於 2020 年初香港出現 2019 冠狀病毒病疫情，醫管局自 2022 年 2 月開始分階段啟動 2019 冠狀病毒病確診個案指定診所，連同其他診所暫停或調整服務，集中人手抗疫。所有受影響診所已於 2023 年 1 月 30 日起恢復正常的門診服務。故在比較往年醫管局服務的服務量時，亦應將以上情況納入考慮當中。

年第二季及二零二三年第一季完成內部翻新工程和設施更新工作；

(三) 透過相關診所翻新工程，沙田區從二零一三至一四年度起合共增加約 60 000 個診症名額，以服務區內市民；

(四) 不斷優化登記及候診設施，例如：引入一站式電子服務站、輪候管理系統，藉以理順診症流程，改善候診及藥房輪候情況等以強化服務；以及

(五) 醫管局送藥服務亦於二零二四年二月份開始擴展至沙田區內普通科門診診所。

政府在規劃和發展公營基層醫療服務時會考慮一系列因素，包括基層醫療服務提供模式、區內人口結構變化及服務對象分布、區內基層醫療服務的供應，以及對公營基層醫療服務的需要等。面對人口急劇老化，慢性疾病日益普遍，醫療需求增加，公營醫療系統作為本港醫療系統的基石及安全網，需要集中資源去優先處理一些急症、專科及需要複雜技術的第二層及第三層醫療。政府和醫管局一直鼓勵病情較輕微的病人更多使用社區的基層醫療及家庭醫生服務，以有效疏導公營醫療服務的壓力。

醫管局感謝區議會就普通科門診預約服務提出的寶貴意見，並會繼續聽取不同意見，持續檢討及推出改善措施並詳細考慮各類型可行方案以加強預約服務。醫管局會繼續配合政府整體政策發展，密切留意服務情況及區內對公營基層醫療服務的需要，為主要服務使用者提供適切的普通科門診服務。

沙田區議會秘書處

STDC 13/70/70

二零二五年二月