

新界大埔鄉事會街8號

大埔綜合大樓4樓

大埔區議會社會福利、房屋及發展規劃委員會

羅曉楓主席

(大埔區議會秘書處行政主任馮裕君女士代收)

羅主席：

有關大埔區公營基層醫療服務

本院收到大埔區議會社會福利、房屋及發展規劃委員會(委員會)秘書處於二月十八日的電子郵件，表達委員會委員對大埔區公營基層醫療服務關注，院方謹回覆如下：

醫院管理局(醫管局)新界東醫院聯網現時在大埔區設有兩間普通科門診診所，分別為王少清家庭醫學中心及大埔賽馬會普通科門診診所。醫管局普通科門診的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感冒、傷風、腸胃炎等。

有關普通科門診預約安排，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。提供不同預約途徑旨在讓服務使用者可安坐家中以適合個人的方式進行預約，無須親身提早到診所排隊預約診症。

現時，「普通科門診電話預約服務」24小時不停運作，讓偶發性疾病病人可隨時隨地預約未來24小時的普通科門診診症時段。自電話預約服務推出以來，醫



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY

Alice Ho Miu Ling
Nethersole Hospital
Hospital Authority
11 Chuen On Road,
Tai Po, N.T.
Tel: (852) 2689 2000
Fax: (852) 2662 1690

雅麗氏何妙齡那打素醫院
醫院管理局
新界大埔全安路11號
電話：(852) 2689 2000
傳真：(852) 2662 1690



管局一直聽取市民意見，持續檢討及推出改善措施，以配合服務使用者（包括長者）的需要，當中包括以真人發聲代替電腦話音，讓長者更容易聆聽及話音更清晰；減少輸入資料以簡化輸入程序，只需輸入出生年份，使長者更易使用；延長回應系統的時間，以便長者可有充裕時間輸入資料；以及增設重複預約詳情之功能，讓長者能重聽確定預約資料。其中，為便利長者以更簡單的方式進行預約，醫管局在電話預約系統加設「語音輸入」功能，讓使用者多一個選擇，只需根據系統指示講出指令及所需個人資料，便能完成電話預約程序。

為增加病人獲得診症名額的機會，預約系統會把同區普通科門診診所結連，形成一個診症名額互通的網絡。倘若某診所已額滿，系統會自動轉駁至就近其他診所，搜索餘下的預約診症名額。此外，普通科門診預約系統 24小時不停運作，並持續更新未來時段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，能更便利市民隨時隨地進行預約。

此外，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。「HA Go」亦設有個人化功能，可自動儲存病人資料，毋須每次致電時重新輸入資料，程序更省時。市民亦可收藏常用的診所，並可查閱所選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。

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。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。我們會繼續密切監察普通科門診預約系統的運作，及詳細考慮各類型可行方案以加強預約服務。「HA Go」

的最新資訊、常見問題，以及與各項功能相關的簡介或使用教學，均上載到「HA Go」網頁（<https://www2.ha.org.hk/hago>）供市民瀏覽和參閱。

除了以上提及優化預約流程，為加強大埔區區內現有診所的應診能力，醫管局採取了多項措施，包括積極招聘人手、進行翻新工程以理順診症流程、改善候診環境及增加診症室、更新設施，以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、HA Go「排隊易」功能，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，而醫管局藥物送遞服務已擴展到大埔區普通科門診診所。

普通科門診診所設施優化方面，新界東聯網家庭醫學部正積極探討大埔賽馬會普通科門診診所戶外等候區的環境改善方案，由於該診所已興建多年，戶外等候區的環境及發展空間有所限制，部門正研究興建有蓋等候區的可行性，考慮因素包括技術上的可行性、工程期間對診所的影響、診所的運作及安排、對樹木的影響及處理等等。至於王少清家庭醫學中心擴建計劃，部門正進行技術性評估及探討服務調整方案，會適時向委員會匯報。

政府在規劃和發展公營基層醫療服務時需要考慮一系列因素，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。醫管局明白大埔區居民對公營基層醫療服務的需求殷切，在醫務衛生局及相關政府部門協助下，已預留位於大埔安邦路的前賽馬會游泳池之用地，以設置一棟新大樓，並於大樓內設立社區健康中心，藉以增加區內公營基層醫療服務設施，為市民提供一站式及多元化的公營基層醫療服務。有關社區健康中心的興建及發展目前正在初步計劃階段中，有待相關部門適時匯報最新發展。長遠而言，醫管局會繼續配合政府整體政策發展，並密切



留意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。

感謝委員對大埔區公營基層醫療服務關注。如有任何垂詢，歡迎致電2689 2071與下開簽署人聯絡。

雅麗氏何妙齡那打素醫院及大埔醫院

醫院行政總監

(鄭家欣代行)



二〇二五年三月四日