

荃灣區議會社會福利委員會
醫院管理局提升普通科門診服務以便利病人求診

醫院管理局（醫管局）感謝荃灣區議會社會福利委員會反映象山邨居民使用醫療服務的情況及意見，並提出便利病人求診的建議。醫管局一直積極加強基層醫療服務，透過引進及提升智慧醫療的應用，讓病人得到更高質素的醫療服務和更佳的求診體驗。現特函回覆 貴委員會的提案，並提供詳情如下：

現時，區內的公營醫療服務主要由醫管局轄下九龍西醫院聯網（聯網）提供，公營的基層醫療服務方面，較鄰近象山邨的包括伍若瑜夫人普通科門診診所，與及戴麟趾夫人普通科門診診所及仁濟醫院全科診所。

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。此外，病情穩定的長期病患者每次就診時，醫生會因應病人的臨床情況處方合適的藥物劑量，直至下一次的覆診期，從而善用診所的診症名額。

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。為方便病人搜尋籌額及預約診症時段，預約系統將區內幾間普通科門診診所連結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。預約系統是 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，從而可減少浪費診症名額。聯網的家庭醫學及基層醫療部一直密切監察及檢視荃灣區居民對公營基層醫療服務的需求，與及區內普通科門診服務的使用情況。

為維護長者能獲得適時的醫療服務，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。此外，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，包括長者及殘疾人士提供適當協助。

另外，醫管局亦持續檢討及優化「HA Go」內的「預約普通科門診」功能，這包括：為方便市民照顧家人或其他有需要人士，醫管局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。除此，收藏診所選項的功能亦優化了，由收藏最多兩間普通科門診診所增至收藏最多十間，讓病人或照顧者預約時無須重新搜尋診所，令預約過程更便捷、省時。

為讓市民或照顧者有效利用手機應用程式「HA Go」，九龍西醫院聯網的團隊與不同的議員辦事處和關愛隊合辦「HA Go 培訓班」，與地區的關愛人士共同協助有需要的人士。

而就 貴會有關利用智能科技為行動不便的居民提供醫療服務的建議，「HA Go」亦設遙距診症服務的功能，醫護人員會評估病人情況及需要，為一些病情穩定的覆診病人提供多一個應診選擇；然而，對於偶發性疾病的病人，他們宜親身到診所接受醫護人員的相關檢查及診視，遙距診症服務並不適合這類病人。

再次感謝 貴委員會關注公營醫療服務及反映居民意見，以助醫管局更了解區內情況。未來，我們繼續配合政府整體政策發展，並會持續密切留意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。

九龍西醫院聯網

2025 年 4 月