

致：文康、社區服務及房屋事務委員會 主席
湛家雄議員, BBS, MH, JP

由：元朗區議員
麥業成 陳美蓮 黃偉賢 杜嘉倫 議員

請把下列提問列入 2018 年 3 月 6 日文康、社區服務及房屋事務委員會會議內討論

要求(1)改善政府普通科門診診所的電話預約服務;
(2)要求增設親身到門診診所求診的名額

政府在元朗區內設立了五間普通科門診診所，並為市民提供電話預約服務，以預約在未來 24 小時內的門診服務，希望為市民帶來方便，同時減低非緊急病人到醫院急症室候診的人數，讓有需要的人士可更快得到醫院急症室的服務。

惟據元朗居民所述的實際情況為，連續多天嘗試以電話預約門診服務亦因名額已滿而未能預約，親身到門診求診，卻被診所職員告知必須透過電話預約方能求診，因此未能為他安排門診服務。結果，因門診電話預約服務經常爆滿問題，未能預約的市民最終亦回到醫院急症室求醫，增加急症室壓力。

因此，我們要求：

1. 改善普通科門診診所的電話預約服務，為市民提供更容易預約門診服務的方法；
2. 交代現時元朗區內各普通科門診診所每小時的電話預約名額，並研究增加預約名額的可行性；
3. 增設親身到門診診所求診的名額，以方便不懂得，或未能使用電話預約功能的人士到政府普通科門診診所求診。

現要求醫院管理局及相關政府部門代表出席會議並就此事宜作出回應及提出改善措施。



聯絡人: 麥業成

2018 年 1 月 31 日

元朗區議會
文康、社區服務及房屋事務委員會

要求改善普通科門診服務

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在每次就診後，均會獲安排下次覆診時間，毋須另行預約。至於偶發性疾病病人，則可透過普通科門診電話預約系統，預約未來 24 小時的診症時段。由於普通科門診非為提供緊急服務而設，出現嚴重及急性徵狀之病人須到急症室求診，以便於適當的人手、設施及配套下得到全面及適切的治療和支援。

2. 醫管局推行普通科門診電話預約服務的主要目的是讓病人可安坐家中進行預約，毋須因排隊輪籌而遭日曬雨淋，同時改善門診擠迫輪候的情況，以及減低病人交叉感染的風險。

3. 現時，普通科門診電話預約系統透過超過 700 條電話線 24 小時不停運作，讓偶發性疾病病人在每日任何時間，預約未來 24 小時內的普通科門診診症時段。為盡量善用資源，避免診症名額被浪費，電話預約系統會為來電者安排最早的診症時段，並以順序方式編配診症時間。若來電者不接受系統提供的時段，可以另行選擇搜尋未來 24 小時其他時段，例如上午、下午及晚上，系統會按其意願及診症名額的剩餘狀況再編配另一個最早可提供的時段。

4. 為增加病人獲得診症名額的機會，電話預約系統把就近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。電話系統會持續更新未來時段的診症名額，當中包括病人取消的診期，系統亦會即時將診症名額供其他病人使用，一方面病人可免於親臨不同診所輪候診症名額的不便，另一方面電話預約系統能充份善用區內診所的診症名額。因此，未能取得診期的病人，可於稍後再致電有關診所嘗試預約診期。同時，普通科門診診所均設有輔助處，為使用電話預約服務遇到困難的人士（包括長者），提供適當協助，以確保他們可以得到所需的醫療服務。

5. 自電話預約服務推出以來，醫管局採納服務使用者的意見，就電話預約系統作出相關改善，例如增加電話線數量、以真人發聲代替電腦話音，讓長者聽得更容易更清晰；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，讓長者能重聽確定資料。未來，醫管局會繼

續詳細考慮從各渠道收集的意見，亦會進一步改善普通科門診電話預約系統的設計。

6. 現時，新界西醫院聯網共設有八間普通科門診診所，當中五間設於元朗區，分別為元朗賽馬會健康院、容鳳書健康中心、錦田診所、天水圍（天業路）社區健康中心及天水圍健康中心。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轄下普通科門診診所的服務，包括為老化的診所進行翻新工程及更新設施，以理順診症流程、改善診所環境及增加診症空間，同時積極招聘人手，務求提升應診能力。

7. 就元朗區而言，新界西醫院聯網亦積極強化普通科門診服務，其中包括天水圍（天業路）社區健康中心於 2012 年投入服務，提供包括醫生診症、跨專業醫療護理、慢性疾病管理及病人教育等的基層醫療服務。另外，天水圍健康中心已於 2017-18 年度完成內部翻新及改善工程。透過多方面措施的配合，新界西醫院聯網自 2012-13 年度至今，已增加服務人次超過七萬，並預期可在 2017-18 年度進一步增加超過一萬個普通科門診診症名額。

8. 為了讓公眾獲得更多有關普通科門診服務的資訊，醫管局已經把各區（包括元朗區）的普通科門診診所於最近四個星期的平均診症名額上載至醫管局網站（http://www.ha.org.hk/pas_gopc/pas_gopc_avg_quota_chi.htm），供市民查閱。

9. 普通科門診服務量龐大，每年為百多萬病人提供約六百萬人次的門診服務。醫管局明白市民對普通科門診服務需求殷切，以致服務有時供不應求，故此會定期檢討轄下的門診服務，當中包括元朗區五間普通科門診診所。在規劃和發展公營醫療服務時，醫管局會考慮多項因素，包括根據人口增長和人口結構變化預測的醫療服務需求、個別服務的增長率，以及醫療服務使用模式可能出現的轉變等。醫管局會繼續密切監察各診所的運作和服務使用情況，靈活調配人手及其他資源，務求為主要服務使用者提供適切的公共基層醫療服務。

醫院管理局
2018 年 3 月