

致：元朗區議會文康、社區服務及房屋事務委員會
湛家雄主席 BBS, MH, JP

由：郭強議員MH、梁志祥議員BBS MH JP、呂堅議員、蕭浪鳴議員、
黃煒鈴議員、馬淑燕議員

日期：2016年12月7日

請將以下議程列入2017年1月3日文委會議程

要求優化普通科門診電話預約服務

隨著本港人口不斷老化，普通科門診服務量有增無減，不少市民都會使用醫管局的24小時電話預約系統預約門診服務。但有很多使用該項服務的市民反映，電話預約系統經常線路繁忙或額滿，於最近數月更經常無法預約。

有關市民指出電話預約每一次額滿後，電話預約系統都會叫預約者下一小時再度嘗試預約，但即使於連續數小時不斷嘗試預約，但結果還是額滿。故此有關市民質疑門診電話預約服務的透明度及成效。因此我等要求優化普通科門診電話預約服務，並希望醫管局公開電話預約系統的名額安排：

1. 請醫管局提供元朗區門診電話預約服務的名額數量(每日或每星期有多少個?)。
2. 元朗區門診電話預約服務的名額分配如何安排?

聯絡人：郭強

元朗區議會
文康、社區服務及房屋事務委員會

要求優化普通科門診電話預約服務

醫院管理局（醫管局）普通科門診服務以長者、低收入人士和長期病患者為主要服務對象。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。

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 650 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，例如在今天早上致電電話預約系統，系統會搜尋即日至明天早上可供預約的診症時間；而今天下午致電電話預約系統，系統就會搜尋即日至明天下午可供預約的診症時間，如此類推。為盡量善用資源，避免籌額被浪費，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，系統會按其意願及籌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籌額的機會，電話預約系統把就近普通科門診診所結連，形成一個籌額互通的網絡。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籌額。電話系統會持續更新未來時段的籌額，當中包括病人取消的診期，系統亦會即時將籌額供其他病人使用，一方面病人可免於親臨不同診所輪候籌額的不便，另一方面電話預約系統能充份善用區內診所的籌額。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. 為配合主要服務對象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。

6. 現時，新界西醫院聯網共設有八間普通科門診診所，當中五間設於元朗及天水圍區，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。

7. 就元朗及天水圍區而言，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，元朗賽馬會健康院及容鳳書健康中心亦於 2011-12 年期間完成內部翻新工程及設施更新；而天水圍健康中心的翻新及改善工程亦已展開。透過多方面措施的配合，新界西醫院聯網自 2012-13 年度至今，增加的服務人次已超過六萬，並預期可在 2016-17 年度可進一步增加超過一萬個普通科門診診症名額（籌額）。

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，供市民查閱。

（網址 - http://www.ha.org.hk/pas_gopc/pas_gopc_avg_quota_chi.htm）

9. 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，當中包括元朗及天水圍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，務求為主要服務對象提供適切的公共基層醫療服務。

醫院管理局

新界西醫院聯網

2017 年 1 月