

## 改善東區普通科門診預約困難問題

### 醫院管理局（醫管局）港島東醫院聯網的回覆

醫管局轄下的普通科門診診所的服務使用者主要是長者、低收入人士和長期病患者，而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（如患糖尿病、高血壓等），以及症狀相對較輕的偶發性疾病病人（如患感冒、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日期，病人毋須另行預約。而偶發性疾病病人現時則可透過醫管局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 小時的診症時間。現時，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提供協助。

醫管局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) 優化流程 — 醫管局普通科門診服務量龐大，每年提供數百萬人次的門診服務。為增加病人獲得診症名額的機會，預約系統會連結同區普通科門診診所，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，有助提升預約效率，方便病人預約。
- (二) 實時更新 — 預約系統 24 小時運作，並持續更新未來時段診症名額的預約狀況，如有病人取消診期，系統會即時騰出該名額供其他病人預約，從而可減少浪費診症名額。
- (三) 便利長者 — 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。
- (四) 優化 HA Go「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。因應市民提出的建議，醫管局在去年第三季推出優化功能，包括把收藏診所選項的功能由收藏最多兩間普通科門診診所增至收藏最多十間，讓病人預約時無需重新搜尋診所，預約過程更便捷、更省時。此外，為方便市民照顧家人或其他有需要人士，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。

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

此外，醫管局亦採取了多項措施以提升區內現有診所的應診能力，包括積極招聘人手、進行翻新工程和更新設施，以理順診症流程、改善病人的候診環境及增加診症室。就東區而言，西灣河普通科門診診所、柴灣普通科門診診所、柏立基夫人普通科門診診所及筲箕灣賽馬會普通科門診診所已先後於 2010-11 至 2017-18 年度完成內部翻新工程和設施更新工作。此外，環翠普通科門診診所亦於 2021-22 年度完成全面內部翻新工程，當中包括優化病人就診流程及感染控制的設施，並改善藥房及候診大堂的整體環境。

面對人口急劇老化，慢性疾病日益增加，我們明白東區市民對公營基層醫療的服務需求殷切，因此有時出現供不應求的情況，希望市民諒解。港島東醫院聯網除了積極採取上述措施優化及改善普通科門診預約服務外，亦會繼續密切留意區內居民的需要，配合政府整體政策發展，以及持續提升服務效率，務求在有限的資源下，為主要服務使用者提供適切的普通科門診服務。

**2024 年 6 月**