

有關離島區公立醫院 普通科門診及中醫門診服務的提問

醫院管理局 有關離島區普通科門診服務的書面回覆

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。如有需要，醫生亦會轉介病人至其他專科或服務。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。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。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(包括長者)提供適當協助。

現時，大嶼山的醫療服務主要由醫管局轄下九龍西醫院聯網(聯網)提供，而聯網的家庭醫學及基層醫療部一直密切監察聯網內普通科門診服務的使用情況，並十分理解居民對公營基層醫療服務的需求。

醫管局亦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 — 為方便病人搜尋籌額及預約診症時段，預約系統將北大嶼山社區健康中心與就近的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。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較多藥物，以延長他們的覆診期，從而善用診所的診症名額。

- (二) 實時更新 — 預約系統 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。
- (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」內的「預約普通科門診」功能 — 因應市民提出的建議，醫管局在二零二三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，讓病人預約時無須重新搜尋診所，令預約過程更便捷、省時。而且，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。

除此以外，醫管局亦已將個別普通科門診診所（包括北大嶼山社區健康中心）最近四星期平均籌額上載於醫管局普通科門診網頁（<http://www.ha.org.hk/gopc>），並以分區形式展示，增加資訊透明度，讓市民得知各間診所的籌額概覽。

醫管局明白大嶼山居民對公營基層醫療服務的需求，惟鑑於全港各區對普通科門診的服務需求龐大，醫管局亦需平衡各區需求。醫管局會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。

2024 年 9 月