

促請研究改善九龍城區普通科門診預約輪候狀況及

關注九龍城區地區醫療資源問題

醫務衛生局回覆如下：

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。

診症名額

現時，醫管局於九龍城區設有四間普通科門診診所，分別為中九龍診所、紅磡診所、順德聯誼會梁銶琚診所和李基紀念醫局，當中位於亞皆老街的中九龍診所提供夜間門診服務。

醫管局已將個別普通科門診診所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。市民可參閱九龍城區的平均診症名額概覽得知九龍城區各間診所的籌額數目。現時九龍城區普通科門診預留予長期病患者和偶發性疾病患者的診症名額各佔約一半。醫管局持續監察區內各普通科門診診所的服務使用情況，就整體籌額的使用情況調整相關分配。

為提升區內現有診所的應診能力，醫管局已採取多項措施，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。就九龍城區而言，順德聯誼會梁銶琚診所、紅磡診所及中九龍診所已先後於 2016-17 至 2022-23 年度完成內部翻新工程和設施更新工作。

醫管局明白九龍城區居民對公營基層醫療服務的訴求。因應政府籌建啟德發展區的新急症醫院的契機，醫管局已於新醫院內預留作診所發展的地方興建社區健康中心，藉以整合區內公營基層醫療服務設施，向市民提供綜合式跨專業基層

醫療和護理服務。此外，醫管局亦計劃在市區重建局於衙前圍道／賈炳達道發展計劃內北面地盤的聯用大樓內設立診所，重置及擴充李基紀念醫局。

人手方面，醫管局多年來一直密切監察人手情況，並推出一系列措施以吸引、培訓和挽留人才，包括增加駐院醫生培訓名額以聘請所有合資格的本地醫科畢業生及提供相關專科培訓；招聘非本地培訓醫生以擴大香港公營醫療體系的人才庫，並安排他們於合適的部門提供服務；改善晉升機會以挽留員工，以減少醫療人才流向私營界別；招聘兼職醫護人員（例如透過招聘自選兼職人員）；提供彈性工作安排；續聘合適的退休人員；優化購屋貸款利息津貼計劃；以及成立醫管局學院，以增加不同職系的培訓機會。有關措施已漸見成效，不同職系的流失率由年頭至今一直維持穩定，反映流失情況穩定。

門診預約服務

就普通科門診預約服務方面，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。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。現時，預約系統會連結就近的普通科門診診所，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。

為便利長者獲得適時、適切的醫療服務，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。同時，普通科門診診所亦設有輔助處，為使用預約服務遇到困難的人士（包括長者）提供適當協助。目前醫管局未有計劃重新推行排隊預約服務。

為協助市民靈活運用「HA Go」，九龍中醫院聯網在去年已在地區層面舉辦工作坊，教導更多長者掌握「HA Go」的功能，管理自己的健康，提升求診的便利。院方希望更多市民能透過這個方便簡易的應用程式進行健康管理，並會持續透過不同渠道推廣「HA Go」。截至去年年底，已登記的「HA Go」正式會員已超過 290 萬人，照顧者更多達 26 萬。

政府在規劃和發展公營基層醫療服務時會考慮一系列因素，包括基層醫療服

務提供模式、區內人口結構變化及服務對象分布、區內基層醫療服務的供應，以及對公營基層醫療服務的需要等。醫管局感謝區議會就普通科門診預約服務提出的寶貴意見，並會繼續聽取不同意見，持續檢討及推出改善措施，同時密切監察普通科門診預約系統的運作，及詳細考慮各類型可行方案以加強預約服務。

加強基層醫療服務

面對人口急劇老化，慢性疾病日益普遍，醫療需求增加，公營醫療系統作為本港醫療系統的基石及安全網，需要集中資源去優先處理一些急症、專科及需要複雜技術的第二層及第三層醫療。政府和醫管局一直鼓勵病情較輕微的病人更多使用社區的基層醫療及家庭醫生服務，以有效疏導公營醫療服務的壓力。

政府於 2011 年成立《基層醫療指南》(《指南》)，目標是為公眾及醫療服務提供者提供一個便於查閱、包含社區內不同專業的基層醫療服務提供者的執業資料及專業資格的電子資料庫。市民可於《指南》(www.pcdirectory.gov.hk) 上查閱各區基層醫療服務提供者的執業資料、專業資格、執業地址、電話號碼、應診時間、服務範疇，以及有否參與政府各項資助項目等。現時政府已為西醫、牙醫及中醫設立分支指南。為推動跨專業團隊提供全面的基層醫療服務，政府將繼續為專職醫療人員（包括物理治療師及職業治療師）及藥劑師制定分支指南，並會在稍後陸續推出。

與此同時，政府亦要考慮集中有限的公立普通科門診資源，優先為未必能夠負擔私營醫療服務的人士提供基層醫療服務。如 2024 年《施政報告》所述，政府會重新定位普通科門診服務，以優先照顧弱勢社群，特別是低收入家庭和貧困長者，在 2025 年內加入慢性疾病篩查服務及加強護士診所服務。

(秘書處於 1 月 23 日收到)

九龍城區議會秘書處

2025 年 1 月