

致 九龍城區議會主席

蔡敏君女士，JP

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

九龍城區長者和低收入居民眾多，根據《2021 年人口普查》報告所得，現時區內人口約 41 萬，當中 65 歲或以上人口佔兩成，即約八萬人；而在 2020 年九龍城區每月收入低於貧窮線的家庭，則約 4.8 萬戶。當感到身體不適時，他們普遍會選擇診金較實惠的公立普通科門診（俗稱「街症」）就醫；非經常覆診（例如抽血、驗尿）者，亦需自行預約到普通科診所就診，但普通科門診的預約方式及輪候名額多年來在區內都惹起不少討論，由其長者對於預約診症名額的方式。本人希望藉本文件於會上探討九龍城區普通科門診的輪候狀況，以及地區醫療資源問題，並向醫務衛生局及醫院管理局提出改善建議。

● 預約方式：

現時預約名額方式以兩種方式為主－電話預約及使用「HA Go」手機應用程式。但兩種方式均存在不少缺點，由其對長者用家而言更為困難。自「即日籌」取消以來，便經常收到九龍城區長者有關不諳預約方式的求助。

1. 電話預約

- 預約電話容易出現「電話未能接通」情況。即使預約電話接通後，預約者需要按下或讀出所需資料。但對長者用家而言，就算已妥善預備有關資料，按鍵不及截止時間之快；就算讀出，更常因口音而導致錄音系統誤辨而提交了錯誤的資料。九龍城區長者眾多，部份長者只懂將電話按八個數字「打出打入」，讓他們需在短時間內完成指示有一定難度。

2. 「HA Go」手機應用程式

- 縱使按鍵提交資料沒有限制時間，亦可以為他人預約。但對部份不諳手機或文字的市民，則難以自行預約所需服務，並需請求協助。

就上述兩項方式，雖然設有「長者預約專籌」為長者簡化預約程序，但有不少長者向本人表示寧願冒著日曬雨淋，清早到診所外排隊領取即日籌，都不希望處理對他們而言是困難的電子預約程序。

● 輪候名額：

就算因熟悉預約方式致使成功預約，但極有可能只能預約到不是居所附近的診所，甚至需要跨區就診，這對病人、長者、行動不便的市民，無疑是生病以外的折磨。輪候名額不足正是問題的根本所在。以九龍城區為例，根據《2021 年人口普查》報告所得，65 歲或以上人口佔區內人口總數兩成，即約八萬人；而 2020 年每月收入低於貧窮線的家庭，約 4.8 萬戶。但九龍城區公立門診診所卻只有四間，每天名額合共只有約 1250 個。另外，根據醫院管理局在 2024 年 12 月 1 日至 12 月 28 日平均診症名額（籌額）概覽，籌額最高公立普通科診所為中九龍診所，平均每天逾四百個；而位於土瓜灣市政大廈的順德聯誼會梁銑琚診所，則每天逾三百個名額。雖則如此，但仍然一額難求。

現時，普通科門診的預約名額為 24 小時內之名額，但不論病人、社區工作者、甚或傳媒，使用電話或手機應用程式測試，都難以預約診症名額。姑勿論本區名額，附近其他地區甚至離島區亦經常滿額，導致未能預約。再者，相比九龍其他地區（深水埗區除外），九龍城區在難以預約診症情況下，仍然沒有周六下午、周日及公眾假期診症服務。上述時間如需就診，市民則需要拖著虛弱的身軀，從九龍城區前往最就近的新蒲崗柏立基普通科門診診所或油麻地賽馬會普通科門診診所；或付出較高診金及醫療券，到私家診所求診。讓病人為求醫四圍奔波，甚至需繳付高昂醫藥費，情況不大理想。

再者，啟德新急症醫院落成啟用後，將會取代伊利沙伯醫院大部分服務，兼且服務九龍城及黃大仙兩區居民，但兩區長者人口甚高，加上本身伊利沙伯醫院及廣華醫院使用量已超額，故本人及區內居民擔心兩至三區居民集中於啟德新醫院，會造成急症、門診及專科名額上的壓力，市民使用公共醫療資源將會變得更困難。

● **查詢及建議：**

對求診者而言，預約輪候普通科門診可謂「過五關斬六將」。有見及此，本人欲於會上提出以下查詢及建議，祈望醫務衛生局及醫院管理局回應及接納：

- 1 根據政府於去年 11 月資料所得，普通科門診診所於平日每日提供約兩萬個診症名額，當中約一萬個診症名額預留予偶發性疾病病人。故**查詢**這約一萬個名額現時在全港及本區的分配如何？
- 2 **查詢**現時普通科門診資源與需求比例。會否將「非本地培訓醫生」或「回流醫生」人手投放於普通科門診；及會否向政府增撥資源，用作改善社區醫療服務及設施，甚至增加門診所數目；
- 3 在資源可行情況下，**建議**增設「專人接聽預約服務長者專線」，以盡量避免長者因不諳使用手機應用程式及電話錄音而未能預約會診之問題；
- 4 就「HA Go」手機應用程式，**建議**可於社區進行宣傳及教育活動，例如流動宣傳車、長者中心探訪及宣傳、與地區人士、團體或關愛隊相關活動合作等等；
- 5 就預約名額不足之處，**敦請**醫務衛生局研究增加預約名額。例如：
 - 5.1 建議先試行增加平日及假日預約名額，其後視乎需求再將有關服務恆常化；
 - 5.2 於九龍城區挑選其中一間診所作每星期七天會診服務；
 - 5.3 適時按每一個片區需求及人口結構調整預約名額分配；及
 - 5.4 將預約名額限期延展至 48 小時內之名額。
- 6 謹此**敦請**醫務衛生局慎重研究改善九龍城區普通科門診之預約及輪候狀況。讓市民得到適時、適合的診療服務；為長者做到「老有所依」、「老有所醫」。

香港人口老化問題越趨嚴重，醫療服務的需求只會越來越高，本人認為有必要就社區醫療問題作出深入研究及改善，而九龍城區屬長者居民集中的區域，社區醫療需求甚高。本人明白及了解政府希望透過日新月異的科技，改善繁瑣的程序。但在社區內，本人有感科技對長者而言是艱鉅的課題，讓長者熟悉新科技必須花更多時間、資源及耐心，故希望政府在教育及推動「樂齡科技」的同時，在日常實際操作上取得平衡，多走入社區提供教育及宣傳，讓市民由其長者得到最貼身的幫助和學習機會。

謹請醫務衛生局及醫院管理局於會議前四天作出書面回應，並派員出席會議討論上述議題。

九龍城區議員

黃文港 謹啟

二零二五年一月八日