

醫院管理局就 SKDC(FEHC)文件第 36/24 號的會後回覆

要求改善醫院管理局轄下機構的電話預約服務

醫院管理局（醫管局）現就 5 月 16 日議會提出的「有待跟進事項」進一步回覆如下：

目前偶發性疾病病人可透過電話預約系統及醫管局一站式手機應用程式「HA Go」內的「預約普通科門診」功能預約普通科門診。普通科門診預約系統 24 小時運作，並持續更新未來時段診症名額的預約狀況，讓偶發性疾病病人可隨時隨地以自助形式預約未來 24 小時的普通科門診診症名額。為方便市民照顧家人或協助其他有需要人士，「HA Go」手機應用程式已設有「為他人預約」的選項。

醫管局持續檢討及改善普通科門診預約服務。現時，若病人持有由普通科門診診所發出的診期而需更改覆診日期，病人須於覆診日期最少一個工作天前聯絡診所，診所可按臨床需要（例如藥物方面的需要）為病人作安排。而偶發性疾病病人如經由電話預約系統或手機程式「HA Go」所預約診症時間，可於預約診症時間最少一小時前，透過預約系統取消診症時間。當成功取消已預約的診期後，病人可隨時再預約另一個診症時段。此外，為方便市民照顧家人或其他有需要人士，「預約普通科門診」功能特設「為他人取消」選項。市民只須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（如有），或者準備該病人的身份證號碼、出生日期及已預約之診所，按照程式的指示操作，便可為他人取消普通科門診預約。

為協助求診者使用普通科門診電話預約系統或「HA Go」手機應用程式，現時普通科門診已設有熱線，並於診所內設立資訊站/服務站。將軍澳醫院亦恆常派駐義工於普通科門診及醫院專科門診大堂推廣「HA Go」，主動協助病人尤其長者下載有關應用程式及即時講解程式的功能及操作；醫管局未來亦會持續加強有關推廣，讓更多市民能透過這個方便簡易的途徑進行預約。

醫管局致力將「HA Go」發展成為既有效又便捷的平台，一直參考不同持份者的意見，務求配合各年齡層病人的需要。我們將持續優化「HA Go」介面設計，讓「HA Go」會員能更便利地登入帳戶及一鍵開啟最近使用的服務，新介面計劃於 2024 年第 2 季推出。此外，未曾接受醫管局醫療服務的照顧者，現時亦可隨時隨地使用「智方便」或

「醫健通」登記並啟動「HA Go」帳戶，更方便管理家人的健康。

我們備悉對普通科門診服務的意見，繼續聽取市民意見以配合主要使用者的需要，並持續檢討及適時推出改善措施，以加強及優化普通科門診預約服務。

另外，醫管局將於將軍澳第 67 區新興建的政府大樓內增設普通科門診診所，預計最早於 2025 年年尾逐步投入服務，以應對西貢區的服務需求。醫管局會持續監察及檢視西貢區對普通科門診服務的整體需求，並配合政府的發展規劃，考慮有關人力資源的分配，盡量回應服務所需。

醫院管理局

2024 年 6 月 11 日