



介紹醫院管理局的藥物送遞服務

威爾斯親王醫院藥劑部

21/11/2024



Hospital Authority
 New Territories East Cluster



Quality Effective Health Care



*Hospital Authority
New Territories East Cluster*



Quality Effective Health Care

簡介藥物送遞服務

- 2023年5月推出
- 優化病人對取藥服務的體驗
- 由2024年9月起，醫管局新增社區取藥點



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality

Effective

Health

Care

服務詳情

- 專科門診、普通科門診、出院及急症室病人均可使用「藥物送遞服務」
- 病人透過「HA GO」安排藥物送遞
- 可為兒童會員或「HA GO」中的被照顧者安排藥物送遞服務



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality Effective Health Care



1. Make a delivery request



2. Fill in contact info & address



3. Select payment method



4. Proceed to payment



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality



Effective



Health



Care





5. Delivery detail page before payment



6. Delivery charge payment at Shroff/Kiosk/Pay HA



7. Delivery request confirmed



Hospital Authority
New Territories East Cluster



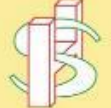
Quality Effective Health Care

服務詳情

- 可送遞處方的大部分藥物，包括須冷藏藥物
- 不包括被法例列為「危險藥物」的藥物
- 使用服務的病人應確保沒有需要即時服用的藥物，以及家中有足夠藥物服用以繼續療程至藥物送達時間
- 按每張處方收費65元



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality Effective Health Care

社區取藥點

1. 沙田 - 第一城商場 (萬寧)
2. 沙田 - 新城市廣場一期 (萬寧)
3. 沙田 - 新城市廣場三期 (萬寧BABY)
4. 沙田 - 置富第一城 (屈臣氏)
5. 沙田 - 好運中心 (屈臣氏)
6. 沙田 - 新城市廣場 (屈臣氏)
7. 大圍 (屈臣氏)
8. 馬鞍山 - 新港城中心 (萬寧)
9. 馬鞍山 - 新港城中心 (屈臣氏)
10. 馬鞍山 - 馬鞍山廣場 (屈臣氏)
11. 科學園 (屈臣氏)



萬寧 mannings



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality Effective Health Care

藥物送遞服務使用數據 - 醫院管理局 (截至 2024年8月31日)



聯網的服務利用率

	面對面	遠距醫療	總數
港島東聯網	1,511	194	1,705
港島西聯網	6,126	421	6,547
九龍東聯網	1,217	99	1,316
九龍中聯網	2,078	253	2,331
九龍西聯網	1,471	185	1,656
新界東聯網	7,475	41	7,516
新界西聯網	1,458	117	1,575
總數	21,336	1,310	22,646

處方類型的服務利用率

	面對面	遠距醫療	總數
專科門診	20,579	1,206	21,785 (96%)
普通科門診	92	102	194
急症室	53	0	53
出院	512	0	512
覆配易	100	2	102
總數	21,336	1,310	22,646

- 6% 患者選擇藥師用藥諮詢服務
- 在過去 2 週每天約有 120 名患者使用藥物送遞服務

2023年3月

啟動服務至支援遠距醫療

2023年5月至8月

一個新的選擇 - 面對面

2023年9月至10月

將服務範圍擴展到 HA Go 和其他 Rx 類型中的照顧者/我的子女模式

2024年1月至4月

延伸至普通科門診



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality



Effective

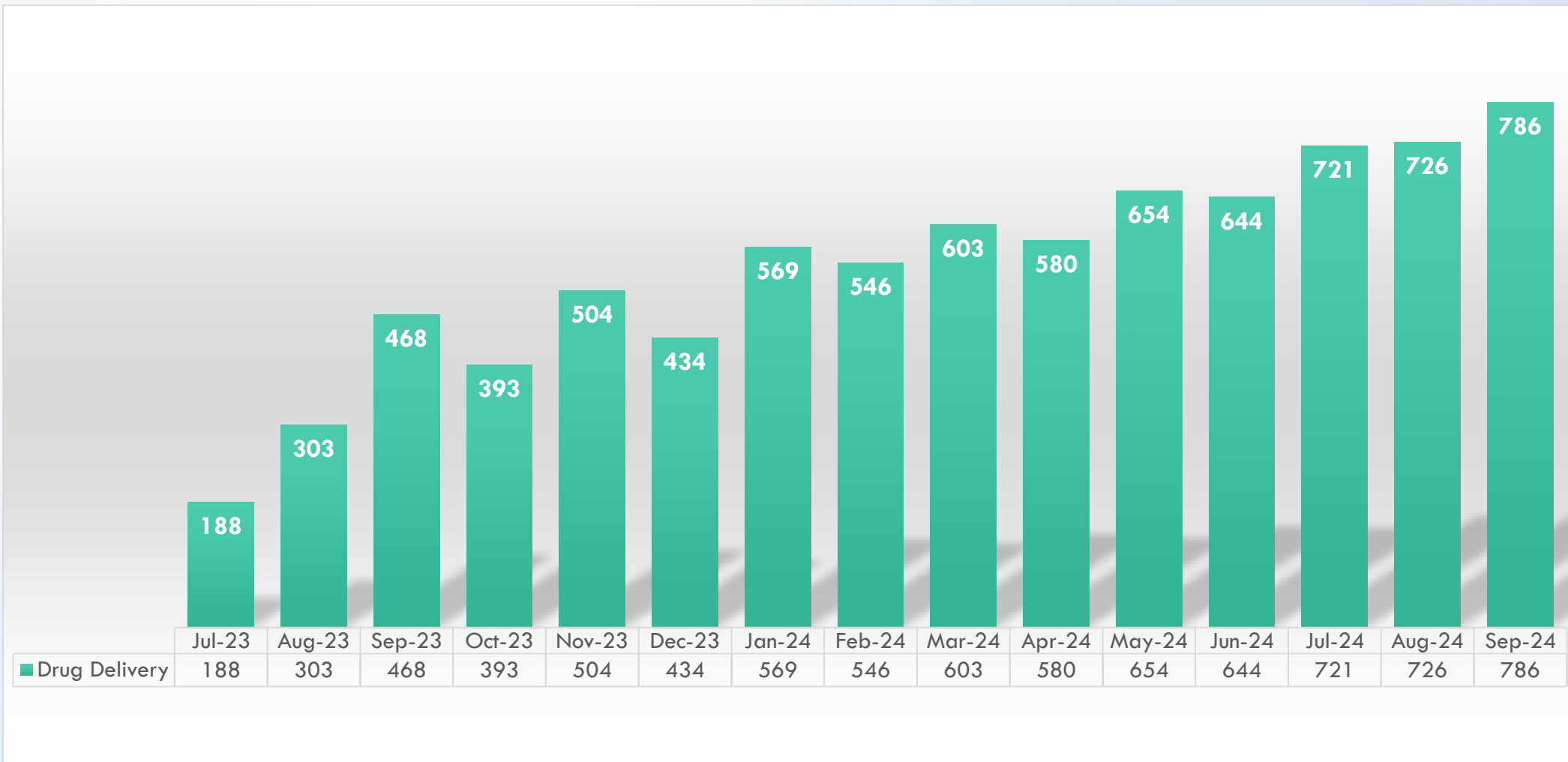


Health



Care

藥物送遞服務- 威爾斯親王醫院使用率



*Hospital Authority
New Territories East Cluster*



Quality Effective Health Care

病人滿意程度

- 訪問了404位病人對藥物送遞服務的滿意程度

最滿意

1. 藥劑服務(8.88 ± 1.88)



2. 配送物流 (8.76 ± 1.10)

3. 整體滿意度(8.54 ± 1.19)

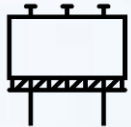
4. 服務支援(7.88 ± 2.22)

5. HA Go 介面 (7.82 ± 1.93)

6. 服務費(7.08 ± 2.17)

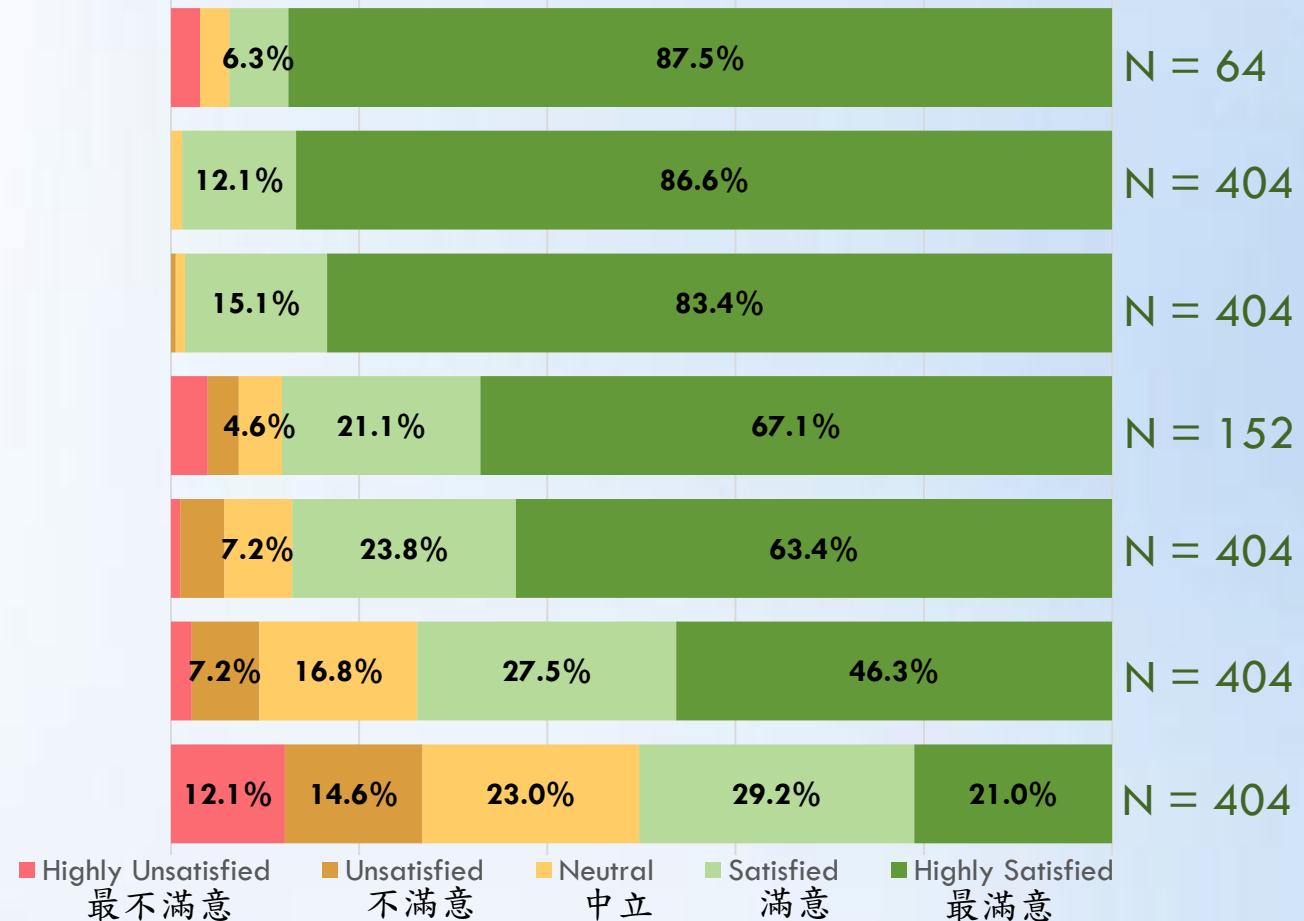


7. 宣傳及推廣 (5.51 ± 2.35)



最不滿意

各方面滿意度分數



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality



Effective



Health



Care



藥劑師提供藥物輔導



*Hospital Authority
New Territories East Cluster*



Quality



Effective



Health



Care



結論

1. 為病人提供多一項藥物送遞選擇
2. 減少病人及其照顧者在醫院的等候時間
3. 有藥劑師即時為病人解答有關藥物治療的問題
4. 加強病人自我管理及提升藥物治療的效果
5. 鼓勵病人善用基層醫療資源



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality



Effective



Health



Care



威爾斯親王醫院藥劑部 的近期改進



*Hospital Authority
New Territories East Cluster*



Quality



Effective



Health



Care



1. 縮短輪候取藥時間

- 遙距領取藥籌，無須親身到藥劑部提交藥單，更方便、更快捷



- 增添機械化設施，更有效率



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality Effective Health Care

2. 改善擠塞情況

- 擴展等候區空間至舊座地下走廊，等候取藥時有更多休息空間
- 在餐廳新添大屏幕，方便病人用餐時亦清楚知悉最新的輪候狀況



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality Effective Health Care

3. 衛星藥房

- 以人為本，在近眼科中心地下為眼科病人策劃一個新的衛星藥房以便利眼科病人（策劃中）



Hospital Authority
New Territories East Cluster



Quality Effective Health Care



*Hospital Authority
New Territories East Cluster*



Quality Effective Health Care