

## 醫院管理局普通科門診電話預約服務簡介

醫院管理局引入「普通科門診電話預約服務」的主要目的是善用普通科門診的資源，提高對長者及殘疾人士的照顧，避免市民在清晨排隊輪籌，改善門診擠迫輪候的情況，以及減低病人在診所內交叉感染的風險。

現時，「普通科門診電話預約服務」是透過超過650條電話線24小時提供預約服務，市民可於任何時間致電預約未來24小時的診症餘額。醫管局促請使用者留意以下事項：

### **長者預約專籌**

根據長者過往對診所服務使用量作估算，各診所預留長者專籌，供65歲或以上患偶發性疾病的長者透過電話預約，以便長者較易獲取門診服務。

### **任何時間致電預約**

為避免電話預約服務線路繁忙，市民可隨時致電診所的預約系統，預約未來24小時或最早可供預約的診症時段，而毋須於每日特定時間預約。

### **持續更新未來時段的籌額**

電話預約系統會持續更新未來時段的籌額，如有病人取消預約，系統會即時撥回籌額，供其他病人預約。因此，未能取得診期的使用者，可於稍後再致電有關診所嘗試預約診期。

### **搜尋就近診所的剩餘籌額**

電話預約系統把就近的普通科門診診所結連，形成一個籌額互通的網絡。假如你致電的診所暫時額滿，系統會自動轉駁至就近的其他診所搜索其籌額，一方面增加病人獲得診症籌額的機會，另一方面有助善用資源，避免出現浪費籌額的情況。

### **查詢及取消預約**

電話預約系統設有查詢及取消預約的功能，醫管局鼓勵不能就診的病人盡早並最少於預約時間前一小時致電有關診所的電話預約系統取消預約，以騰出籌額予他人使用，確保有效地善用資源。

**備註：**

- 電話預約服務適用於曾在該診所登記或求診的人士。新症病人請帶備身份證明文件正本，親身前往日後欲預約的普通科門診診所登記，以核實資料，日後方可使用電話預約服務。
- 如在使用電話預約系統時遇到困難，請向家人或朋友、診所詢問處、長者中心或使用平安鐘尋求協助。
- 如病人於兩個月內達三次不能應約就診又沒有取消預約，便不能使用電話預約服務；如欲使用普通科門診服務，必須親身前往診所查詢。

## 預約診症步驟

請依照以下指示進行預約		
1	致電診所預約系統	XXXXXXXX
2	接通後請選擇語言 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 廣東話</li> <li>◆ 英文</li> <li>◆ 普通話</li> </ul>	按 (1) 字 按 (2) 字 按 (3) 字
3	輸入身份證或出世紙號碼的頭六個數字 (不包括括弧內的數字或英文字)	XXXXXX
4	輸入身份證或出世紙上的出生年份 (例如：1936年 請輸入：1936)	XXXX
5	核對身份證或出世紙號碼 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 確定</li> <li>◆ 重新輸入</li> </ul>	按 (1) 字 按 (8) 字 (如你致電的診所暫時額滿，你可依系統指示選擇就近的另一間診所)
6	系統提供最早的預約時間 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 確定</li> </ul>	按 (1) 字
7	記下預約日期及時間	請抄下時間： __月__日__午__時__分 成功預約者，請帶備身份證明文件及醫療紀錄冊（如有），於指定日期及時間前十五分鐘抵達，辦理登記手續，遲到病人的預約時間將會無效。
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 傳真預約資料</li> <li>◆ 重聽已預約的時間</li> <li>◆ 查詢已預約診所地址及預約系統電話</li> <li>◆ 結束</li> </ul>	按 (1) 字 按 (2) 字 按 (3) 字 按 (9) 字

## 查詢/取消預約步驟

請依照以下指示查詢/取消預約		
1	致電已預約的診所預約系統	XXXXXXXX
2	接通後請選擇語言 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 廣東話</li> <li>◆ 英文</li> <li>◆ 普通話</li> </ul>	按 (1) 字 按 (2) 字 按 (3) 字
3	此步驟只在該診所額滿時適用。如不適用，請直接前往步驟 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 選擇查詢或取消已預約的時間</li> <li>◆ 結束查詢</li> </ul>	按 (1) 字 按 (9) 字
4	輸入身份證或出世紙號碼的頭六個數字 (不包括括弧內的數字或英文字)	XXXXXX
5	輸入身份證或出世紙上的出生年份 例如：1936年 請輸入：1936	XXXX
6	核對身份證或出世紙號碼 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 確定</li> <li>◆ 重新輸入</li> </ul>	按 (1) 字 按 (8) 字
7	查詢/取消預約 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 查詢預約時間</li> <li>◆ 取消預約時間                             <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 確定取消預約時間</li> <li>◆ 重新選擇</li> </ul> </li> </ul>	按 (2) 字 按 (3) 字 按 (1) 字 按 (2) 字
8	結束查詢	按 (9) 字