



## 2026 年 3 月 26 日醫院管理局大會參考文件 機構匯報計劃 — HA Go

### 徵詢意見

請成員備悉醫院管理局（醫管局）流動應用程式「HA Go」在支援醫管局的新型服務模式、提升病人體驗及推動可持續服務的發展及推行進度。

### 背景

2. HA Go 於 2019 年 12 月 12 日正式推出，是一個讓病人能夠透過指尖操作、輕鬆管理個人健康的一站式數碼平台。病人可透過 HA Go 管理預約及帳單、查閱醫療紀錄、接受遙距醫療診症、進行復康訓練、瀏覽由臨床醫護人員提供的健康資訊，以及接收治療方案的提示。截至 2026 年 1 月，HA Go 已錄得超過 350 萬名登記用戶，下載次數逾 430 萬。

3. 在《醫管局策略計劃 2022–2027》中，服務需求上升是醫管局的一項重大挑戰，當中慢性疾病日益普遍為主要原因之一。為此，醫管局以開展「流動病人」計劃作為核心策略，透過數碼平台推動智慧醫院發展及提供智慧醫療服務。醫管局以 HA Go 作為關鍵工具，按病人的個人臨床狀況及醫療需要，提供適切的個人化護理。

### HA Go 核心單元概覽

4. HA Go 各單元分階段開發，並持續提升功能以支援各項以病人為本的服務。部分核心單元按推出時間概列如下：

| HA Go 單元<br>(推出日期)        | 功能                                                                                                   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (a) 預約紀錄<br>(2019 年 12 月) | <ul style="list-style-type: none"> <li>查閱未來及過去的預約紀錄</li> <li>取消預約或申請延期</li> <li>辦理預約登記及繳費</li> </ul> |
| (b) 預約通<br>(2019 年 12 月)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>遞交專科門診及專職醫療門診新症的預約申請</li> </ul>                               |
| (c) 藥物<br>(2019 年 12 月)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>查閱配藥紀錄及藥物資訊</li> </ul>                                        |

| HA Go 單元<br>(推出日期)           | 功能                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (d) 繳費服務<br>(2019 年 12 月)    | <ul style="list-style-type: none"><li>管理帳單及查閱繳費紀錄</li></ul>                                                                                                                                         |
| (e) 預約家庭醫學診所<br>(2020 年 6 月) | <ul style="list-style-type: none"><li>預約家庭醫學診所服務</li></ul>                                                                                                                                          |
| (f) 排隊易<br>(2020 年 9 月)      | <ul style="list-style-type: none"><li>查閱實時輪候狀況</li></ul>                                                                                                                                            |
| (g) 遙距醫療<br>(2020 年 10 月)    | <ul style="list-style-type: none"><li>使用遙距醫療服務</li></ul>                                                                                                                                            |
| (h) 我的健康<br>(2021 年 10 月)    | <ul style="list-style-type: none"><li>記錄及監察健康數據</li><li>瀏覽健康資訊及完成由醫護人員發放的評估</li><li>查閱化驗報告<br/>(2022 年 12 月推出)</li><li>查閱醫生證明書及到診證明書<br/>(2023 年 3 月推出)</li><li>查閱放射報告<br/>(2024 年 1 月推出)</li></ul> |
| (i) 智慧諮親<br>(2023 年 11 月)    | <ul style="list-style-type: none"><li>接收家人的入院及手術狀況的通知</li></ul>                                                                                                                                     |

### **開發及推行 HA Go 以支援病人健康管理及提升門診病人體驗**

5. HA Go 是推動病人賦能及理順醫院服務的重要工具。對病人而言，HA Go 透過「我的健康」等單元實行自主健康管理；支援遙距護理；以及方便病人查閱預約及藥物資訊，從而提升就診體驗。此外，HA Go 透過即時通知及智能聊天機械人「HABOT」作數碼健康助手，加強病人參與和溝通。而對醫管局而言，HA Go 有助推行遙距護理及遙距繳費等創新服務模式，將服務延伸至醫療設施以外，並顯著提升運作效率。下文概述 HA Go 部分主要單元的開發及推行進展，尤其是致力促進慢性疾病管理及提升門診病人體驗方面的功能。

#### **居家健康管理**

6. HA Go 的「我的健康」單元經已提升，透過人工智能輔助輸入，協助病人記錄健康狀況，建立個人化電子健康紀錄。此功能可讓慢性病患者追蹤主要健康指標（例如體重、血壓、血糖及疼痛指數），以便自我管理及供臨床醫護人員檢視。該單元亦結合人工智能及光學字型辨識技術，簡化病人及其照顧者輸入健康數據的程序。病人無須手動輸入讀數，只需利用智能電話鏡頭拍攝醫療儀器的顯示，或記錄身體姿勢以量度關節活動幅度，HA Go 便會隨即將影像轉化為數值數據儲存，並以圖表形式顯示，以便長期觀察健康變化趨勢。



圖 1. 透過智能電話鏡頭識別醫療儀器讀數

7. 臨床醫護人員現在可透過 HA Go 以電子方式向病人處方經臨床驗證的「電子病人評估問卷」(Patient Reported Outcome Measures, PROMs)，為病人作更深入的健康評估。過往病人須填寫紙本問卷，現在已可由醫護人員以數碼形式發放問卷，並由病人經 HA Go 填寫。

8. 所有累積的健康數據及評估結果，均可透過「HA Go Connect」，供臨床醫護人員透過醫管局臨床醫療管理系統查閱，以便遙距監察病人的健康狀況及檢視其自述結果。截至 2026 年 1 月，醫護人員經 HA Go 向病人發放的電子病人評估問卷已超過 6 000 份；另外，每月透過人工智能記錄的血壓、脈搏、體重、血糖及關節活動幅度等數據亦已超過 63 000 項。HA Go 結合人工智能及「電子病人評估問卷平台」，顯著減少人手工作流程、改善病人護理，並提升數據質素，以支援臨床評估及分析。

### 門診病人體驗

9. 公營醫療收費改革已於 2026 年 1 月 1 日生效，其中包括引入經優化的醫療費用減免機制，並增設每年 10,000 元醫療服務收費上限（自費項目除外）的第二層安全網。為配合收費改革，HA Go 支援病人申請醫療費用減免及繳付新增費用，並協助其檢視在全年收費上限政策下的支出情況。截至 2026 年 1 月，透過 HA Go 接收有關醫療費用減免申請的文件已超過 4 000 份。此外，HA Go 亦支援病人遞交急症室費用退款申請，並在 2026 年 1 月收到超過 200 宗退款申請。HA Go 提供便捷的數碼渠道以管理繳費事項，並支援多種支付方式，有效縮短了以往病人在繳費處排隊等候的時間，大幅提升了病人的整體體驗。

10. 持續完善門診病人的就診流程亦是醫管局的另一重點工作。HA Go 的「門診助手」單元為病人提供就診流程指引，列明在就診期間需完成的步驟。該單元特別為需於同日完成多項程序的慢性病患者而設，為其提供完整的就診流程概覽。系統可整合相關教學影片及位置圖，引導病人前往醫院內不同地點，並設有文字轉換語音功能以提供語音導航，提升無障礙體驗。整體而言，此功能相當於電子化的就診流程單張，用戶介面清晰直觀，讓病人能簡易依照指引完成整個就診流程。



圖 2. 門診助手（示例畫面）

11. 「門診助手」已率先於香港眼科醫院試行，並於 2025 年 12 月至 2026 年 1 月期間錄得超過 5 000 次使用量。「門診助手」將於 2026/27 年度進一步推展至其他聯網。

## 未來展望

12. HA Go 作為支援病人、照顧者及醫管局的數碼健康夥伴，將持續改進以推動閉環式健康管理。HA Go 突破傳統僅限於醫院內的互動模式，將醫院服務延伸至家居環境，拓展護理服務的界限。HA Go 持續改進及引入創新功能，致力為市民提供無縫、個人化及高效的醫療體驗。

13. 展望未來，HA Go 將進一步鞏固病人在管理個人健康方面的主動角色，包括提升對自身健康狀況的認知；減少不必要的舟車勞頓和輪候時間，以改善在醫管局醫療設施的整體就診體驗；以及收集由病人提供的結構性數據，以支援數據為本的臨床決策，讓病人及醫護人員均能受惠。

醫院管理局

HAB\PAPER\377

2026 年 3 月 19 日