



2023年1月9日
參考用

港島區域諮詢委員會
文件第324號

港島區域諮詢委員會

改善醫院管理局專科門診病人體驗

徵詢意見

請成員備悉醫院管理局（醫管局）改善醫院管理局專科門診病人體驗的策略、推行進度和計劃，並提出意見。

背景

2. 醫管局的專科門診服務為第二層醫療服務的一部分，向經全科醫生轉介的病人提供專科診治。除了新症的輪候時間外，醫管局亦注意到病人於求診當日需長時間等候的情況。一般的專科門診病人流程包括門診預約、登記及付款、診前檢查（如：血壓量度、X光檢查）、醫生診症、其他檢查及診期預約、提交處方藥單及取藥，有時病人需要較長時間完成整個過程。

3. 醫管局一直透過不同的管治平台和病人組織收集意見，並制訂措施改善病人體驗。

4. 為進一步改善公立醫院專科門診服務，行政長官在《2022年施政報告》公布目標於2023年3月31日前能有75%病人於60分鐘內完成由登記至醫生診症流程；及於120分鐘內完成由登記至取藥流程，加上其他措施包括更廣泛使用遙距醫療、引入新服務模式於設有遙距醫療服務之專科門診提供藥物送遞服務，以及於所有門診實行以電子方式簽發病假證明書。醫管局會致力改善病人體驗，和達成有關診症流程和取藥流程的關鍵績效指標。以下段落會闡述我們的改善策略、進度和未來工作。

改善策略

5. 我們整體的目標是要建立智慧專科門診，透過減少損耗、提升服務效率、優化服務流程，改善病人診症流程的體驗，並引進精益管理的概念。主要的策略包括：

(i) 改善門診的病人流程

- 理順病人的預約診症時間和醫生實際的診症時間；
- 檢視和監察診症時段的相隔時間和處理量；

- 讓病人選擇不同的途徑來獲取預約檢查便條，如透過郵遞或HA Go流動程式收取；及
- 引進精益管理概念於日常診所運作中。

(ii) 運用HA Go和其他資訊科技

- 鼓勵病人下載和使用HA Go，門診範圍會提供免費Wi-Fi並有職員協助；
- 透過HA Go為病情穩定的病人進行遙距覆診；
- 發出電話短訊，提醒病人即將來臨的診期；
- 鼓勵病人利用HA Go和「一站式電子服務站」自助機，進行登記及付款；
- 善用智能維生指數機(e-vital)和診前問卷；
- 運用診所「候診管理系統」(CQMS)及HA Go的「排隊易」(EasyQ)作輪候管理；
- 利用非緊急救護運送服務的電子平台代替電話溝通，便利病人運送；
- 使用智慧預約籌機預約抽血日期；及
- 鼓勵病人使用HA Go附設的醫藥通(TouchMed)查看取藥輪候狀況。

(iii) 加強藥房服務

- 於高峰時期調動藥房人手；
- 考慮加設特快輪候隊伍，供提取單一藥物的病人使用；及
- 進一步擴展社區取藥及藥品運送服務(現只適用於使用某些遙距視像診症服務及覆配藥物服務的病人)。

進度和未來工作

6. 醫院和門診一直檢視並於日常專科門診運作中實行上述策略。其中，專科門診已開始調較病人的預約診症時段，理順其與醫生實際的診症時間。另外，醫管局於2022年12月中起已建立系統，讓專科門診可按情況向病人發出電話短訊，建議病人到達門診的時間以避免長時間等候。

7. 醫管局亦努力推廣HA Go的應用，協助病人安裝和更好利用該程式，以獲得更大的方便和最佳的體驗。各聯網於2022年12月起會設立病人服務大使隊伍，協助推廣HA Go、支援遙距醫療服務和加強其他病人服務。

8. 另外，醫管局將於2023年第一季前全面推行電子病假證明書，作為智慧醫院的重要里程碑，並為將來更廣泛發展遙距醫療舖路。屆時病人可隨時透過HA Go查看和下載病假證明書。

9. 為省卻病人就診後到醫院藥房等候取藥的時間，醫管局將會分階段推行藥品運送服務。於2023年第一季，該服務會先於設有遙距醫療服務之專科門診實行，

其後會擴展至其他聯網試行，目標是於2023年前所有聯網均能提供藥品運送服務。病人只需繳付合理費用，便可選擇將藥品送遞到其家中或指定地點，或到就近的社區藥房取藥。

10. 醫管局會繼續監察策略的成效，並適時推行新的改善措施。

醫院管理局
2022年12月