



2023年8月11日  
參考用

港島區域諮詢委員會  
文件第 330 號

## 港島區域諮詢委員會

### 醫院管理局「藥物送遞服務」

#### 徵詢意見

請成員備悉醫院管理局（醫管局）「藥物送遞服務」的內容及推行情況，並提供意見。

#### 背景

2. 醫管局一直致力引入現代科技提供以病人為中心的醫療服務，讓病人有更好的體驗，並提升服務質素。另一方面，行政長官在《2022年施政報告》中提出從多方面提升公營醫療服務，其中包括推出全新藥物送遞服務及推行遙距醫療，以方便病人。自2019冠狀病毒病疫情爆發以來，香港的遙距醫療服務日漸普及。在第五波疫情下，醫管局為超過20萬名新冠確診病人提供遙距醫療及藥物送遞服務，得到病人的認同。

3. 為配合智慧醫療發展和新常態下病人對醫療服務的期望，醫管局積極研究讓公立醫院／診所病人在領取藥物時能有更多不同的模式及選擇，包括提供收費的藥物送遞服務以及遙距藥劑師用藥指導。就此，醫管局持續透過不同的管治平台和病人組織收集意見，制訂相關的服務策略。醫管局總監會議、醫療服務發展委員會以及持續發展專責小組亦分別於2022年及2023年對計劃的籌備及推行提供指導性方向及具體建議。同時，醫管局亦透過病人諮詢委員會收集意見，務求令服務安排更切合病人的需要。因應全新藥物送遞服務的推展，醫管局已成立專責工作小組，落實推行服務及指導細節安排。

4. 為完善遙距醫療診症歷程和優化病人取藥體驗，醫管局將分階段推行「藥物送遞服務」。病人可透過醫管局流動應用程式「HA Go」，安排藥物送遞至家中或指定地址，就診後毋須親身前往藥劑部遞交處方及等候取藥。一般情況下，病人如在就診當日下午3時前透過「HA Go」確認送藥安排，藥物可於翌日送抵。第一階段服務已於2023年3月30日開展，讓所有接受遙距醫療專科服務的病人可選擇藥物送遞。第二階段服務亦於本年第二季在港島西醫院聯網及九龍東醫院聯網的專科門診開展。現時不論遙距診症或親身到上述專科門診診所就診的病人均可選用藥物送遞服務。

## **服務安排**

5. 如前所述，首階段「藥物送遞服務」適用於 18 歲或以上的「HA Go」正式會員。可安排送遞的藥物包括醫管局轄下專科門診處方的大部分藥物，包括須冷藏藥物，唯不包括香港法例訂明的「危險藥物」。藥物送遞服務由醫管局的合約物流公司提供。醫管局對有關服務運作有嚴格規定。物流公司會按指示到診所藥劑部領取病人的藥物，及後送遞至病人指定的住址或本港其他地點，並確保在送遞過程中按照個別藥物的儲存要求作出適當安排。現時藥物送遞範圍涵蓋香港境內各區，惟偏遠島嶼及部分特殊地區如邊境範圍需作特別安排，送遞時間或會較長。

## **服務流程概覽**

6. 為配合「藥物送遞服務」的推行，醫管局已提升相關系統並建立全新的藥物送遞管理系統，確保藥物配送流程準確暢順。病人可透過「HA Go」安排藥物送遞服務。在安排送遞服務前，病人應參考「HA Go」提供的「預計送達時間」，以確定家中有足夠藥物服用至藥物送達，及沒有需要即時服用的新處方藥物，確保治療不會受到延誤。

(i) **遙距領取藥籌**

病人可透過「HA Go」提交處方及領取藥籌，隨後可於「HA Go」中的「排隊易」安排「藥物送遞服務」及繳付送遞費用。

(ii) **繳付費用**

送遞費用是按每張處方劃一收費，不論藥物的數量、重量、大小、種類或送遞地點，每次均為港幣 65 元。病人可以透過「HA Go」中的「繳費服務」繳交費用。完成後，頁面會顯示藥物送遞服務已獲確認。

(iii) **查詢及收取藥物**

- 安排藥物送遞服務後，病人可於「HA Go」內經相關運單號碼的連結，前往物流公司網站查閱藥物送遞狀況。物流公司會在送遞藥物前聯絡病人，以確認病人姓名及送遞地址等資料。病人或其指定代表在收取藥物時，須出示在「HA Go」的有效二維碼作身份核對；及
- 有關於藥物送遞的問題，病人可透過「HA Go」直接聯絡物流服務公司的客戶服務部作出查詢。

(iv) **藥劑師用藥指導服務**

為配合藥物送遞安排，醫管局亦提供遙距藥劑師用藥指導服務，方便病人向藥劑師諮詢用藥問題，得到更全面照顧。病人可於安排送遞服務時在「HA Go」內一併選擇，藥劑師會於病人收到藥物後致電或透過視像聯絡病人並解答他們的用藥問題。因應個別病人情況，藥劑師或會安排更全面的藥物輔導，包括藥物依從性評估、藥物相關問題的解答及教育。

## 宣傳及推廣

7. 至於藥物送遞服務相關的推廣工作，醫管局已安排新聞發布、傳媒講座及在各大媒體和網上平台進行宣傳和推廣。此外，相關服務簡介及常見問題已上載至醫管局網站及「HA Go」網站供市民查閱。提供有關服務的醫院／診所亦會張貼宣傳海報和派發宣傳單張，讓病人更了解服務的詳情。醫院亦會安排病人服務大使在場協助市民使用「HA Go」安排藥物送遞服務。

## 運作檢討及展望

8. 醫管局會密切監察及審視藥物送遞服務的成效及其運作流程，與各界持份者保持溝通，並持續進行運作檢討、研究及探討未來的發展策略，不斷優化服務，惠及更多有需要的病人。展望未來，醫管局會研究聯同社區夥伴或非牟利機構增設社區取藥點，進一步方便病人。

醫院管理局

2023年7月