

Outstanding Staff & Teams Award and Young Achievers Award 2024

HA Go Health in Your Hand Team

HA Go 照顧者模式 既照料病人 亦助照顧者



醫管局流動應用程式 HA Go 自 2019 年推出，現時成為不少公立醫院病人生活的一部分。過去四年多，HA Go 的功能不斷改進，其中一個最有標誌性的發展，就是逐步開展「照顧者模式」，各項與病人照顧者有關的功能，為病人和照顧者帶來不少方便。

只要一 App 在手，照顧者可以查閱病人覆診期、用藥紀錄、病情紀錄等，從前複雜繁瑣的資料，整合在一站式的流動應用程式中。

撰文：醫院管理局

不論是陪診或病人回到社區生活，照顧者在病人護理上一直都有重要角色。不過，以往公立醫院仍未推行「電子化」時，覆診紙往往只有紙本，病人的藥物清單一疊疊，很難做到一目了然。有不少照顧者要特意用文件夾將病人的覆診紙、單據、病假紙，甚至身份證明文件保存好，方便自己陪診時進行各項手續，對病人和照顧者都帶來不便。

醫院管理局總辦事處總系統經理（臨床系統架構及開發）許慶來表示：

「當團隊構思 HA Go 的功能時，即時想到醫院內大部分病人身旁都有一位『陪人』的畫面。所以，手機應用程式的用戶，不一定是病人本身，而是他們身邊的照顧者。」事實上，HA Go 團隊中有不少成員本身也是家人的照顧者。因此，他們由自身經驗出發，開發了 HA Go「照顧者模式」，將病人與照顧者的 HA Go 戶口連結，方便照顧者管理病人就醫安排及查閱資料。

開發多種功能

過去幾年，「照顧者模式」一直推陳出新。最近的突破，是容許照顧者以視像方式，陪伴家人應診。醫院管理局總辦事處醫療信息主管彭育華醫生表示：「很多照顧者都是上班族，但因為想與家人一起見醫生，了解家人病情最新發展，而要特意請



▲ HA Go 團隊奪得 2024 年醫院管理局傑出團隊獎項。（醫管局圖片）



假、遷就時間。有了視像會診，他們無論身處何方，都可以參與家人的遙距應診，即時得知家人最新病情，並向醫生詢問照顧方法。」

另外，HA Go 亦化身照顧者的「小幫手」：只要一 App 在手，照顧者可以查閱家人的診期和藥物紀錄、接收預約提示，以及代病人在門診登記及繳費。專科門診病人回到社區，亦需要好好管理健康。照顧者作為守護家人的前線分子，可以使用 HA Go，協助病人輸入健康數據、接收健康資訊等，好讓醫生在下次覆診時，可檢視到病人近期的身體情況。照顧者亦可以查閱家人的報告，了解家人最新病況。

截至 2024 年中，HA Go 已有逾 262 萬個正式會員，並有逾 20 萬照顧

者的登記，反映針對照顧者的服務需求殷切，病人和照顧者逐漸接受這種服務模式。許慶來強調，照顧者模式涉及分享病人資料予第三方，所以團隊一直以病人私隱為先，諮詢多方意見，確保資料只分享至照顧者戶口。彭醫生亦提醒病人及照顧者，HA Go 內的資料屬高度私隱，應該謹慎保密處理，不應隨意分享给第三者。

「照顧者模式」目前正逐步向住院病人的服務入手，例如更新手術狀況等，希望照顧者在家亦可保持與住院家人的聯繫。

願景加入人工智能

至於 HA Go 的整體發展，彭醫生表明團隊的願景是加入人工智能，令程

式更「自動」為用戶提供協助。許慶來表示，將 HA Go 發展成一站式的「超級 App」是大趨勢，意思是病人及照顧者可以在 HA Go 上集中處理大部分與公立醫院服務有關的事項，方便又快捷。

HA Go 團隊奪得 2024 年醫院管理局傑出團隊獎項。

彭醫生指出，HA Go 由開發到啟用的旅程中，不止涉及資訊科技及醫療信息部的同事，還有賴不同部門，例如財務、醫院聯網、前線人員的協作和大力推廣，HA Go 才可以成為深入民心的流動應用程式，連繫病人和照顧者，理順公立醫院的應診流程，令病人及照顧者可以更方便和舒適地接受服務，輕鬆地掌握不同診症步驟，提升病人及照顧者的服務體驗。

▲ 工管局推出四年多以來最有標誌性的發展，就是逐步開展「照顧者模式」，為病人和照顧者帶來不少方便。（醫管局圖片）