



## 醫院管理局普通科門診電話預約服務簡介

醫院管理局（醫管局）「普通科門診電話預約服務」的主要目的是讓病人可安坐家中進行預約，避免市民排隊輪籌，改善門診擠迫輪候的情況，以及減低交叉感染的風險。

現時，「普通科門診電話預約服務」是透過約800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小時的診症名額。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，以維護長者能適時獲得醫療服務的機會。

### **任何時間致電預約**

預約系統24小時運作，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。

### **按鍵或語音輸入**

電話預約系統有三種語言（即廣東話、英語、普通話）供來電者選擇。為配合不同使用者（包括長者）的需要，系統提供按鍵或語音輸入方式，兩者流程完全相同。在整個預約／查詢／取消的流程中，每個步驟均可以其中一種方式操作，來電者可自由選用適合自己的方式，按系統指示輸入所需資料。

### **持續更新未來時段的診症名額**

電話預約系統會持續更新未來時段的診症名額，當中包括有病人取消預約，系統會即時撥回該診症名額到預約系統，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。

### **搜尋就近診所的剩餘診症名額**

電話預約系統把就近的普通科門診診所結連，形成一個診症名額互通的網絡。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診症名額，一方面增加病人獲得診症名額的機會，另一方面有助善用資源，避免出現浪費診症名額的情況。

## 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，以騰出診症名額予他人使用，確保有效地善用資源。

### **備註：**

- 電話預約服務適用於曾在醫管局轄下醫院或診所登記或使用醫療服務的人士。新症病人（即從未於醫管局登記或使用醫管局服務的人士）需帶備身份證明文件正本，親身前往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。
- 普通科門診診所亦設有輔助處，為使用電話預約服務遇到困難的人士提供協助。假如你使用電話預約時遇到困難，可向輔助處查詢。此外，你的親友及不少社區組織如長者中心亦能提供協助。
- 為鼓勵已預約但未能按時就診的病人盡早取消診期，電話預約系統設有既定措施，如病人於兩個月內有三次在任何普通科門診診所失約，病人會被暫時停止使用電話預約服務；如欲預約診症時間，必須親身前往診所查詢。

(二零一九年十月)

[www.ha.org.hk/gopc](http://www.ha.org.hk/gopc)

## 普通科門診電話預約步驟

已登記使用普通科門診預約服務的病人如欲進行預約，請致電欲預約診所的預約系統，並參考以下的一般電話預約步驟，以完成預約。

步驟	系統發出的指示	來電者需要做的回應
1	選擇語言	<p>選擇<b>廣東話</b>：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 1 字或在“唸”一聲後講“1”</li> </ul> <p>選擇<b>英文</b>：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 2 字或在“唸”一聲後講“2”</li> </ul> <p>選擇<b>普通話</b>：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 3 字或在“唸”一聲後講“3”</li> </ul>
2	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)	<p><b>輸入身份證或出世紙號碼的頭六個數字</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 輸入或在“唸”一聲之後讀出病人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。</li> </ul>
3	輸入身份證或出世紙上的出生年份	<p><b>輸入身份證或出世紙上的出生年份</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 輸入或在“唸”一聲之後讀出病人身份證或出世紙上面的出生年份</li> </ul>
4	核對病人身份證號碼	<p><b>如系統讀出的身份證號碼正確，請選擇確定確定：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 1 字，或在“唸”一聲之後講“1”</li> </ul> <p><b>如系統讀出的身份證號碼不正確，可選擇“繼續搜尋病人紀錄”或“重新輸入”</b></p> <p><b>繼續搜尋病人紀錄 (適用於正確輸入個人資料)：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 8 字，或在“唸”一聲之後講“8”</li> </ul> <p><b>重新輸入 (適用於不正確輸入個人資料)：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 0 字，或在“唸”一聲之後講“0”</li> </ul>
5	系統提供最早可供預約的診症時間	<p><b>如接納系統提供的診症時間，請選擇確定確定：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 1 字，或在“唸”一聲之後講“1”</li> </ul> <p>(註：假如你致電的診所<b>暫時額滿</b>，系統會提供就近尚餘診症名額的診所(如有)，按1字，或在“唸”一聲之後講“1”，以選擇該診所，然後由步驟5起，繼續完成預約程序)</p>
6	其他服務	<p><b>傳真預約資料：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 1 字，或在“唸”一聲之後講“1”</li> </ul> <p><b>重聽已預約的時間：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 2 字，或在“唸”一聲之後講“2”</li> </ul> <p><b>查詢已預約診所地址及預約系統電話：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 3 字，或在“唸”一聲之後講“3”</li> </ul> <p><b>結束：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按 9 字，或在“唸”一聲之後講“9”</li> </ul>

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。

## 查詢/取消預約步驟

已預約診症時間的病人如欲查詢/取消預約，請致電已預約診所的預約系統，並參考上述的電話預約步驟1-4，然後按照系統指示完成查詢/取消預約的程序。