



普通科門診手機短訊(SMS)預約服務資訊 (此服務只供聽障人士使用)

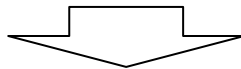
簡介

為配合聽障人士的需要，醫院管理局(醫管局)現正推行以手機短訊(SMS)預約普通科門診服務。這項服務乃專為聽障病人而設，由電腦系統操作。已登記之聽障病人欲求診時，只需發手機短訊到已選擇診所之短訊預約系統電話號碼，按照程序及指示輸入有關資料預約未來 24 小時的普通科門診服務。手機短訊預約程序跟電話預約程序相近，病人獲得診症名額的機會均等。

登記及預約程序說明

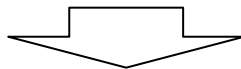
第一步：申請登記

聽障人士請於普通科門診診所辦公時間(星期一至五早上 9 時至下午 1 時及下午 2 時至 5 時；星期六早上 9 時至下午 1 時) 帶同身份證明文件正本親臨診所，向登記處職員申請登記手機短訊(SMS)預約服務。



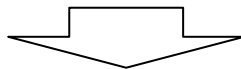
第二步：接受評估

診所職員會為申請人士安排聽力評估，以確定申請人士是否符合登記資格，申請人士如有聽障證明咭正本，請向診所職員出示，以協助評估。



第三步：登記並獲發‘個人編號’及診所短訊預約系統電話號碼表

合資格人士需填寫「普通科門診手機短訊(SMS)預約服務登記表格」進行登記。診所職員會為登記人士提供‘個人編號’、診所短訊預約系統電話號碼表及預約程序單張。如有疑問，登記人士可即時向診所職員查詢。



第四步：手機短訊預約

已登記的聽障人士日後欲求診時，只需按照第 3 至 6 頁手機短訊預約程序輸入訊息並發短訊到所選擇診所的短訊預約系統電話號碼。手機短訊預約程序跟電話預約程序相近。

注意事項：

1. 手機短訊預約服務是為聽障人士提供另一個預約普通科門診的方法，運作模式與電話預約服務大致相同，由電腦系統操作。聽障病人須預先於診所登記使用手機短訊預約服務，日後方能以手機短訊預約普通科門診服務。
2. 發送手機短訊，電訊網絡供應商需按服務計劃條款及發送短訊數量收取服務費。
3. 發送及接收手機短訊過程需時，回覆時間或因應個別電訊網絡供應商而略有不同。
4. 手機短訊傳送及接收均受手提電話和電訊網絡等可變因素影響。例如：手提電話中的收件箱已滿或發生故障、個別地區接收信號接收不良、電訊網絡繁忙(特別節日如農曆新年、聖誕節及除夕夜等)或發生故障，以致傳送手機短訊的時間較長或不能成功送達。
5. 如病人欲使用短訊預約系統電話號碼表以外診所的服務，病人須親臨該診所進行登記，才可以手機短訊預約該診所。
6. 如病人遺失手機短訊預約的‘個人編號’，必須攜同身份證正本親身到已登記的診所補領資料。
7. 聽障病人預約時，普通科門診並不能保證有診症名額提供，而診症名額供應會因應當天診所預約情況有所變動。
8. 如接納系統提供的預約時間，病人無須回覆，系統會在三十分鐘內自動確認診症時間；如不接納系統提供的預約時間，病人須盡快回覆系統，並選擇其他預約時段。
9. 當病人不接納系統能提供的最早預約的日期及時間，而選擇其他預約時段時，系統須先放棄剛才提供的診期，再根據當時診所剩餘診症名額的情況，重新提供其他預約的日期及時間。請注意系統有機會沒有新診期可供預約。
10. 使用手機短訊預約門診服務時，建議病人以同一個手提電話完成整個預約程序。在系統自動確認預約時間前，請避免以同一手提電話為其他病人進行預約，以免預約系統出現混亂。
(若兩名病人使用同一個手提電話進行預約，當收到第二位病人的‘個人編號’時，系統將自動確認第一位病人完成所有預約程序，往後任何手機短訊回覆將當作第二位病人的預約回應。)
11. 成功預約者，請攜同身份證明文件正本及醫療記錄冊（如有），於約定時間前十五分鐘到達已約定之診所辦理登記手續；**逾時三十分鐘者，恕難即日就診。**
12. 為其他有需要的病人設想，倘病人因事不能按已預約的診期就診，應盡快取消預約。如病人於**兩個月內達三次不能如期就診又沒有取消預約**，便會被暫停使用 SMS 服務而**必須親身前往診所查詢**。
13. 發送及接收 SMS 過程中或會有錯誤及遺失，醫管局並不負責所引起之後果及責任。

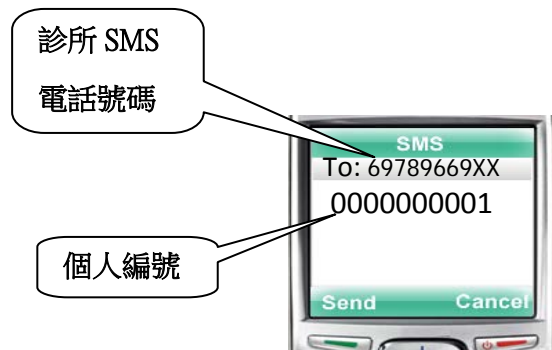
手機短訊預約程序

請注意：

- 此服務由自動化電腦系統操作，並非由真人回應手機短訊。
- 電腦系統只能識別數字的短訊內容，請勿輸入文字或符號，並依照以下指示進行預約。
- 發送手機短訊，電訊網絡供應商需按服務計劃條款及發送短訊數量收取服務費。

快速簡易程序

1. 發送手機短訊至預約服務系統
 - i. 把‘個人編號’編寫在短訊內容
 - ii. 將短訊傳送至所需預約診所的短訊預約系統電話號碼
2. 服務系統回覆預約結果短訊
 - 2.1 如成功預約，回覆短訊會包含
 - 個人編號
 - 診所名稱
 - 能提供的最早預約的日期及時間
 - 再選擇其他預約時段的短訊回覆方法



如接納預約時間，不須回覆，系統會在三十分鐘內自動確認診症時間。

2.2 如診所未能提供診症時間，服務系統會以短訊通知額滿情況，請稍後再嘗試。



取消預約並選擇另一個診症時段

3. 如欲取消預約並選擇另一個診症時段
 - i. 把‘1’編寫在短訊內容
 - ii. 將短訊回覆至所需預約診所的短訊預約系統電話號碼



4. 系統回覆未來 24 小時內可供選擇的預約時段 (最多三個)
 - i. 短訊例子:
“選擇診症時段，
YY 年 MM 月 DD 日下午，請回覆‘2’；
YY 年 MM 月 DD 日晚上，請回覆‘3’；
YY 年 MM 月 DD 日上午，請回覆‘4’”



5. 按指示回覆所選時段及將短訊回覆至所需預約診所的短訊預約系統電話號碼
 - i. 如回覆‘2’選擇 YY 年 MM 月 DD 日下午



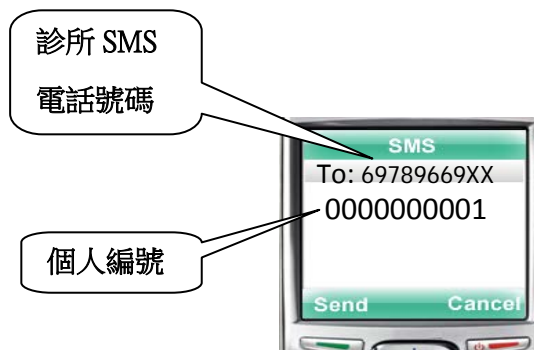
6. 如成功預約，回覆預約短訊會包含
 - 個人編號
 - 診所名稱
 - 能提供的最早預約的日期及時間
 - 再選擇其他預約時段的短訊回覆方法



如接納預約時間，不須回覆，系統會在三十分鐘內自動確認診症時間。

複查/取消於本系統的預約

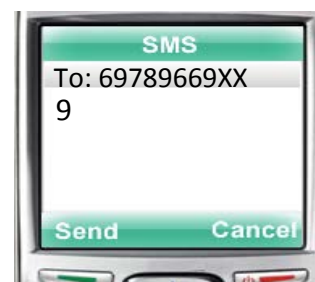
7. 發送手機短訊至預約服務系統
 - i. 把‘個人編號’編寫在短訊內容
 - ii. 將短訊傳送至所需查詢預約診所的短訊預約系統電話號碼



8. 服務系統回覆預約結果短訊
回覆預約短訊會包含
 - 個人編號
 - 預約診所名稱、日期及時間
 - 取消預約的方法 (如不需取消預約，請勿回覆)
 - 短訊例子:
“您在[診所名稱 XXXXX]的預約時間係 YY 年 MM 月 DD 日下午 HH 時 MM 分；取消預約時間，請回覆‘9’”



9. 選擇取消預約
 - i. 把‘9’編寫在短訊內容
 - ii. 將短訊回覆至所需取消預約診所的短訊預約系統電話號碼



10. 服務系統回覆取消預約結果短訊
 - 短訊例子:
“您在 [診所名稱 XXXXX] 的預約時間係 YY 年 MM 月 DD 日下午 HH 時 MM 分已經取消”

