

常見問題

普通科門診預約服務

1. 我從未使用普通科門診服務，應如何預約診症時間？

答：現時，市民可以透過醫院管理局（醫管局）提供的兩種預約途徑來預約普通科門診診症時間，分別為普通科門診電話預約系統及醫管局一站式手機程式「HA Go」內的「預約普通科門診」功能。

兩種預約途徑皆適用於曾在醫管局登記或使用醫療服務的人士。假如你想透過普通科門診電話預約系統進行預約，你可直接致電欲使用的普通科門診診所的電話預約系統預約診症時間，無須額外登記。如欲使用手機程式預約，你只須下載醫管局一站式手機程式「HA Go」，並完成註冊及啟動帳戶後（請[按此](#)了解更多啟動帳戶詳情），即可透過其「預約普通科門診」功能進行預約。

至於未曾在醫管局登記或使用醫療服務的人士，請帶備身份證明文件正本，親身前往任何一間普通科門診診所登記。完成後，你可隨時使用電話預約系統或依上述步驟使用「預約普通科門診」手機程式進行預約。

2. 我在登記使用普通科門診預約服務後，是否便可以預約任何一間普通科門診診所的診症時間？

答：為方便病人，如你已完成登記使用普通科門診預約服務或曾使用醫管局轄下醫院或診所的服務，隨即可以透過電話預約系統或「預約普通科門診」

手機程式預約醫管局轄下任何一間普通科門診診所的診症時間，而無須分別在不同地區或診所逐一登記。

3. 我應該在甚麼時間預約普通科門診的診期？

答：電話預約系統及「預約普通科門診」手機程式均 24 小時不停運作，並持續更新未來時段的診症名額，當中包括病人取消的診期，系統會即時將診症名額供其他病人預約。此安排除了方便病人，亦避免系統於個別時段過份繁忙。因此，你可隨時透過電話預約系統或手機程式進行預約，無須於特定時間進行預約。

4. 我可否預約未來 24 小時以外之診症時間？

答：電話預約系統及「預約普通科門診」手機程式主要為偶發性疾病（如感冒、傷風、腸胃炎等）病人而設，讓病人預約未來 24 小時之診症時段。偶發性疾病病人的病情雖並非緊急，我們亦希望病人盡早獲得診治，若延長預約時段至 24 小時以上，一方面未能適切地迎合病人及早求診的需要，病人失約的機會亦有可能增加，引致浪費診症名額。

5. 我可否選擇診症時間？

答：為盡量善用資源，避免診症名額被浪費，電話預約系統及「預約普通科門診」手機程式會為你安排最早的診症時段，並以順序方式編配診症時間。假如你不接受系統提供的時間，可以放棄該預約時間，再另行選擇搜尋未來

24 小時其他有剩餘診症名額的時段，例如上午、下午及晚上，系統會因應你的選擇及尚餘診症名額的狀況再編配該時段內最早可提供的診症時間。

6. 我忘記了已預約的診症時間，該如何查詢預約詳情？

答：你可以致電已預約之診所的電話預約系統，按照操作指示查詢預約詳情；亦可以使用「預約普通科門診」手機程式中的「為自己查詢」選項來查詢預約詳情。

7. 假如我不能依時就診，該如何取消預約？

答：請你盡早並於預約診症時間最少一小時前，致電有關診所的電話預約系統，按照操作指示取消預約。你亦可以透過「預約普通科門診」手機程式中的「為自己取消」選項取消預約，以騰出診症名額予其他有需要的病人預約，使診症名額得以善用。假如你於過去兩個月內累積達三次在普通科門診診所（不限於同一間診所）失約的紀錄，你將會被暫時停止使用電話預約系統及手機程式進行預約。如欲預約診症時間，必須親身前往診所查詢。

8. 假如在操作電話預約系統或「預約普通科門診」手機程式上遇到困難，我可以怎麼辦？

答：有關普通科門診服務預約途徑的詳情和其他相關資料，請瀏覽醫管局普通科門診網頁 (<http://www.ha.org.hk/gopc>) 查閱相關資訊。此外，普通科門診診所亦設有輔助處，為使用普通科門診預約服務遇到困難的人士提供協助。

有關「預約普通科門診」手機程式預約服務

9. 我從未使用過手機程式預約普通科門診服務，應如何登記使用？

答：醫管局一站式手機程式「HA Go」內設有「預約普通科門診」功能，讓市民可以透過這個簡易、省時、個人化的功能預約普通科門診服務。你只須下載「HA Go」手機程式，並完成註冊及啟動帳戶後（請[按此](#)了解更多啟動帳戶詳情），即可透過其「預約普通科門診」手機程式進行預約。

10. 使用「預約普通科門診」和使用電話預約系統進行預約，哪個預約途徑較容易取得診症名額？

答：現時，市民可以透過醫管局提供的兩種預約途徑預約普通科門診診症時間，分別為電話預約系統及「預約普通科門診」手機程式。提供不同預約途徑旨在讓服務使用者可安坐家中以適合個人的方式進行預約。兩種預約途徑取得診症名額的機會並無分別。

11. 手機程式如何保障我的個人私隱？

答：「預約普通科門診」手機程式的設計一方面強調簡單的預約流程，另一方面著重程式的安全性以保障病人私隱。預約或取消診期等流程必須在經身份核實的個人帳戶內操作。輸入他人資料時亦確保使用者得到當事人的同意，以保障個人私隱。在使用過程中，病人資料均經過多重加密。而手機程式亦不會讀取或收集使用者手機內的相簿及行事曆等其他資料。

12. 我如何可以用最快速度在「預約普通科門診」手機程式上預約我常去的普通科門診診所？

答：「預約普通科門診」手機程式設有「收藏診所」選項，使用者可以收藏最多十間普通科門診診所。已收藏的診所會放置於預約頁面上，使用者日後預約時無須重新搜尋診所，預約過程更便捷、更省時。此外，在沒有設定收藏診所的情況下，程式的設計亦會將病人最近一次就診的診所放置於預約頁面上，方便使用者選擇相同的診所進行預約。

13. 我可以同時使用手機程式和電話預約系統來預約診症時間嗎？

答：為維護病人使用普通科門診預約服務的機會及保障其個人私隱，系統在同一時間內只會處理同一使用者來自其中一個預約途徑的操作指示，在這情況下，同一時間來自另一個預約途徑的操作指示將不予處理。例如，當你正透過電話預約系統輸入個人資料進行預約時，你同時在「預約普通科門診」手機程式上的操作指示將不會被處理。反之亦然。

14. 我已成功預約普通科門診診症時間，手機程式會適時提醒我的預約時間嗎？

答：為保障病人的個人私隱，「預約普通科門診」手機程式不會讀取或收集使用者手機內的資料，但程式的設計可讓你在「預約詳情」的頁面上把已預約的診症時間加入你手機的個人行事曆中，則你的個人行事曆會按照你的設定，就是次預約適時作出提醒。

15. 我在電話預約系統預約的診症時間可以經手機程式取消嗎？

答：為方便服務使用者，以及善用普通科門診診症名額，不論透過電話預約系統或「預約普通科門診」手機程式所預約的診症時間，均可透過任何一種預約途徑作出查詢及 / 或取消。

16. 我可以用我的帳戶來幫家人預約診症時間嗎？

答：為方便市民照顧家人或其他有需要人士，「預約普通科門診」手機程式特設「為他人預約」選項。在為他人進行預約時，你需要使用你的個人帳戶，並選擇已於「HA Go」內成為「我照顧的人」的病人（如有），或者準備病人的身份證號碼以及出生日期，按照程式的指示操作。預約過程中系統會要求你確認已獲病人的同意使用其資料，以保障病人私隱。成功預約後你更可透過「電郵分享」選項，將預約詳情發送到該病人的電郵信箱。

17. 為什麼我在幫其他人查詢預約詳情或取消預約時須要輸入「已預約之診所」的資料？

答：當你為其他人查詢預約詳情或取消預約時，系統會要求你輸入「已預約之診所」，務求透過進一步的資料核實，以確保病人資料的安全使用。假如所查詢的病人已於你的「HA Go」內成為「我照顧的人」，你則無需輸入相關資料。

18. 我是長期病患者，我可以透過手機程式去更改下一次的覆診日期嗎？

答：一般而言，長期病患者需透過持續及適時的藥物治療以穩定病情，因此

病人就診後會獲發足夠藥物至下次覆診期。而有需要覆診的長期病患者於每次覆診後，診所會按病人臨床需要安排下次覆診時間，病人無須另行致電或以手機程式預約。倘若你因事而需更改覆診日期，請聯絡相關診所，診所會按你的臨床需要（例如藥物方面的需要）為你作合適的安排，以確保你得到適切的跟進治療。

19. 為什麼普通科門診手機程式告知我診症名額已滿，但我爸爸卻可以透過電話預約系統成功預約診症時間？

答：為維護長者能適時獲得醫療服務的機會，各普通科門診診所因應區內服務使用者分佈及服務使用狀況等，預留長者預約專籌予 65 歲或以上患偶發性疾病的長者，讓他們可透過電話預約系統或「預約普通科門診」手機程式預約普通科門診服務。因此，個別診所可能出現一般診症名額已滿而尚餘「長者預約專籌」可供預約的情況。

此外，電話預約系統及「預約普通科門診」手機程式均 24 小時不停運作，並持續更新未來時段診症名額的預約狀況，當中包括病人取消的診期，系統會即時將診症名額供其他病人預約。因此，未能取得診症時間的病人，可於稍後再次嘗試預約。

20. 假如我選擇的普通科門診診所診症名額已滿，手機程式會否為我搜尋其他可供預約的普通科門診診所？

答：與電話預約系統一樣，為增加病人獲得診症名額的機會，「預約普通科門診」手機程式的系統把就近普通科門診診所結連，形成一個診症名額互通

的網絡。倘若某診所已額滿，系統會自動為你搜索就近其他診所餘下的診症名額，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。

21. 我是否每次使用手機程式預約普通科門診服務為其他人進行預約、查詢預約詳情或取消預約時，都須要重新登入或重新輸入出生年、月、日等資料？程式可否儲存有關資料以節省時間？

答：為保障網上服務使用者的安全，程式的設計是讓你登入個人的帳戶，方能為他人進行預約。假如病人已於你的「HA Go」內成為「我照顧的人」，你則無需重新輸入出生年、月、日等病人資料。否則，每當你為其他人進行預約、查詢預約詳情或取消預約時，「預約普通科門診」手機程式的系統都會要求使用者輸入病人的個人資料，包括身份證號碼、出生年、月、日，甚至「已預約的診所」（適用於查詢及取消），以便核實身份。此外，系統亦會要求使用者確認已獲得病人授權下使用其資料，以保障病人私隱。

22. 為什麼我突然不能使用「預約普通科門診」手機程式？

答：為保障服務使用者帳戶的安全性，若你重複輸入不正確的資料，系統會暫時停止該手機繼續使用「預約普通科門診」手機程式，你可於稍後再試。此外，假如你在過去兩個月內累積達三次在普通科門診診所（不限於同一間診所）失約的紀錄，你亦會因而被暫時停止使用預約服務。在此情況下，如欲預約診症時間，必須親身到診所查詢。

23. 除了普通科門診手機程式，還有甚麼方法可以預約普通科門診診症時間？

答：現時，市民可以透過醫管局提供的兩種預約途徑來預約普通科門診診症時間，分別為電話預約系統及「預約普通科門診」手機程式。

24. 我的手機沒有足夠的流動數據使用普通科門診手機程式，普通科門診診所會否提供免費無線網絡供病人使用？

答：現時，部分普通科門診診所提供免費無線網絡供病人使用，這些診所均有張貼告示提供有關資料。此外，病人亦可選擇到其他設有免費無線網絡的公共場所（包括政府轄下一些設施處所），透過安全的網絡使用「預約普通科門診」手機程式。

有關普通科門診電話預約服務

25. 我應如何登記使用電話系統預約服務？

答：電話預約服務適用於曾在醫管局登記或使用醫療服務的人士。假如你曾使用醫管局轄下醫院或診所的服務，你可直接致電欲使用的普通科門診診所的電話預約系統預約診症時間，無須額外登記。至於未曾在醫管局登記或使用醫療服務的人士，請帶備身份證明文件正本，親身前往任何一間普通科門診診所登記。完成後，你即可以隨時使用電話預約系統進行預約。

26. 我已透過電話預約系統成功預約，但為甚麼我首次抵達診所就診時還須要進行登記手續？

答：假如你第一次透過電話預約系統成功預約某普通科門診診所，你仍須在首次就診時完成相關的登記手續，以核實身份，診所職員亦會藉此機會向你

確認系統中的資料是否需要更新。有關的登記手續為一次性，日後使用普通科門診診所的服務時，你不用再進行有關登記手續。

27. 我應該用按鍵或是語音去操作電話預約系統？兩種方式可以交替使用嗎？

答：電話預約系統支援兩種不同的操控方式，你可以選擇適合你的方式去使用。在每一個步驟你都可以選擇使用其中一種方式去操作。

28. 如果使用語音輸入，我應該在何時才發出語音指示？我已經在“呔”一聲之後輸入，為何系統未能識別？

答：系統會在每段指示後發出“呔”一聲，請在聽到“呔”一聲之後講出語音指示。至於為何系統未能識別，其中一個較常見的因素是講出語音指示的聲量。你可以提高說話的聲量或在一個較寧靜的環境下清晰地講出你的指示，以進行預約。

29. 如果輸入錯誤，我可以怎麼辦？

答：輸入期間你可隨時按「*」去重新輸入；或在系統發出重新輸入的指示後再次輸入。

30. 我已用手機程式預約，是否可以用電話系統更改或取消？

答：為方便服務使用者，以及善用診症名額，無論透過電話預約系統或「預約普通科門診」手機程式所預約的診症時間，均可透過任何一種預約途徑作

出查詢及 / 或取消。

(二零二三年八月)

www.ha.org.hk/gopc