

二零零六年十二月十一日會議
資料文件

**立法會衛生事務委員會
醫院管理局普通科門診診所電話預約服務**

目的

本文件旨在告知議員，醫院管理局（醫管局）於轄下普通科門診診所，為偶發性疾病病人推行「電話預約服務」的安排、配套及進一步的改進措施。

背景

2. 過往公立普通科門診診所一直都以病人親身到診所排隊輪籌的方式來分配診症時段。病人往往須要清早甚至凌晨時分到診所門外排隊輪候，花數小時等候方可得悉能否取得診症籌額段，病人不但花費長時間等候，亦可能因籌額已滿而白走一趟，對個人時間安排失去預算，診所外的輪候長龍和擠迫的輪候環境亦會增加病人之間交叉感染的風險。而因為病人須親身到診所輪候的關係，亦導致有個別診所使用率不均的現象。

3. 不少公眾及議員對公立普通科門診有關情況表示關注，認為排隊輪籌的安排並不理想。而立法會亦於 2005 年 7 月通過動議，促請政府改善門診服務及預約安排，其中建議以電話或其他登記方式取代派籌制度，免卻病人親自前往輪候取籌的不便。

4. 為了改善擠迫的輪候情況及回應公眾的訴求，減低病人交叉感染的風險，以及善用普通科門診的資源，醫管局於 2005 年 11 月開始逐步在港島東、西聯網 12 間普通科門診診所試行「電話預約服務」。計劃適用於無須定期覆診的病人（偶發性疾病病人），可以透過電話預約電腦系統預約門診時段。

5. 醫管局於本年 7 月檢討港島區的電話預約服務試行計劃，按所作調查顯示，市民普遍歡迎此服務認為更加方便，而普通科門診以往擠迫的輪候情況亦大幅改善，診所外已少見病人輪候就診的人龍。由於公眾反應大

致良好，醫管局於本年 10 月起陸續將電話預約服務推廣至九龍及新界區其他聯網轄下的普通科門診診所。

電話預約服務的運作情況

6. 現時，偶發性疾病病人可以透過每間普通科門診診所獨立的預約電話熱線，於每天下午 3 時起，預約當日夜診或翌日上、下午日診的診症時段，免卻大清早到診所輪候的不便，並較為容易選擇合適的診症時段。首次使用普通科門診服務的病人，只須親身到診所作首次登記診症，日後便可使用電話預約服務。

7. 電話預約服務的電腦系統在設計上以盡量簡便為原則。病人撥通預約電話後，輸入其身份證號碼、出生日期，及核實所選的就診時間，一般可於大約三至四分鐘內完成預約程序。系統亦具備自動搜尋功能，於一間診所滿籌後，電腦系統會自動轉駁至就近的診所搜尋餘下的預約時間供病人選擇，務求盡量善用普通科門診的資源。

8. 現時電話預約系統全港大約共有 400 條電話線，每間診所視乎大小約有 5 至 10 條電話線不等。電話預約系統在每天下午 3 時剛開始電話預約的時段，無可避免會較為繁忙，而醫管局現時亦無法準確統計需時多久才可以撥通預約電話。然而，根據使用者反映的意見和運作經驗，每日約在黃昏時段前後，預約電話已較易撥通，而不少診所直至翌日上午診所開始診症時，仍有剩餘診症籌額可供預約。當然，病人愈早透過電話預約，便愈有機會取得屬意的就診診所及時間。

9. 現時每週平均約有 43,000 人次使用電話預約服務而獲得診，約佔整體偶發性疾病病人人次的 80%。雖然不同區份及不同診所的使用情況有所差別，但整體上的經驗是隨着時間，絕大部份病人會逐漸適應電話預約系統，而改變以往親身到診所排隊輪候的習慣。醫管局在過渡期間會彈性處理，協助親身到達診所輪候的病人尤其是長者預約診症時間，並教導使用電話預約的方法，長遠希望可以讓所有使用者熟習電話預約系統。

電話預約服務的配套措施

10. 由於電話預約服務是一項新引入的措施，病人在服務推行初期可能有適應上的困難。因此，醫管局在推行電話預約服務前後，均積極進行宣傳及推廣，例如：

- (i) 安排講座，並派出外訪護士到鄉村、老人中心和院舍等，向公眾特別是長者宣傳電話預約服務的使用方法；
- (ii) 印製圖文並茂的個人化電話預約操作指示咭，清楚列明所需步驟，以方便病人特別是長者使用預約服務；
- (iii) 在各門診診所張貼海報、播放短片、派發單張及設置支援櫃台，協助病人特別是長者使用「電話預約服務」。

11. 與此同時，醫管局亦採取了一些措施減少使用電話預約的需要，例如需要持續醫療服務和覆診的長期病患者或長者，會在每次就診後獲預先安排下次覆診時間的預約，令他們無需另行透過電話進行預約，亦會視乎病情獲得較長期間的配藥，令病人無需過於頻密地覆診。這些措施直接或間接地減少須要透過電話預約的病人數目。

12. 醫管局亦會視乎個別情況，為使用「電話預約服務」可能確實遇到困難的人士，包括個別殘障病人或弱聽長者等，提供適當協助，例如直接安排診症而無需他們使用電話預約。如遇到緊急的情況，診所亦會酌情處理，甚至安排轉介予公立醫院急症室。

進一步的改進措施

13. 自從電話預約服務在全港推行以來，當局收到不少有關電話預約服務的意見，其中大部分均肯定實施電話預約對解決以往排隊輪候門診情況的積極作用，亦對電話預約系統整體上或個別方面作正面評價。與此同時，亦有不少意見亦提出如何進一步改善預約服務的電話系統及支援措施。我們現正詳細考慮各項意見，務求對預約系作出進一步的改進，其中包括：

- (i) 加緊宣傳和教導病人如何有效地使用電話預約服務，包括登記及預約程序、較容易預約的時間等，並針對個別社群（例如獨居老人或偏遠村落等）作宣傳和推廣；
- (ii) 改善電話預約流程，減少所需步驟，包括容許長者彈性地輸入出生日期（可選擇只輸入年份），以及研究讓系統可以接受連續按鍵，令病人更容易適應使用電話預約；
- (iii) 改善電話預約系統，包括重新用真人聲線製作電話預約系統之互動錄音，改善錄音內容和聲調，務求令系統更容易

使用；

- (iv) 放緩電話預約錄音速度及重覆預約資料，令病人更容易記下診症時間及地點；
- (v) 宣傳和教導病人現有系統查詢及取消預約的功能，以及放棄到診的限制，讓病人更有效地使用系統；及
- (vi) 聯繫各區區議會和「長者安居服務協會」等社區組織，希望透過其他社區資源，協助有需要人士使用電話預約服務。

14. 至於個別建議以其他方式進行預約，例如以人手接聽預約電話，加設或改為網上預約，在資源上及技術上均有一定困難。同時，電話預約服務只是剛全面起步的階段，當局希望首先集中改善電話預約系統，觀察並檢討服務的成效。

結論

15. 由於電話預約服務剛在全港推行，各方面均需一段時間適應新服務的安排，電話預約系統亦有可以改進的地方。政府和醫管局會繼續密切監察普通科門診電話預約服務在各區的運作，留意市民使用電話預約服務的情況，和積極參考社區人士的意見。醫管局會視乎系統運作及病人實際需要，定期檢討電話預約系統的運作模式，並作出相應改進，務求在現有的資源下，盡量改善服務質素。

16. 請議員察悉本文件的內容。

衛生福利及食物局
二零零六年十二月