

來函檔號：C061228(1)
本局檔號：HWF/H/46/1

電話：2973 8111
傳真：2840 0467

香港 中區
昃臣道 8 號
立法會大樓
立法會衛生事務委員會秘書
蘇美利 小姐

蘇小姐：

二零零六年十二月十一日衛生事務委員會會議
醫院管理局普通科門診診所電話預約服務

就議員在上開會議中所提出的有關事項及索取的補充資料，現特函回覆如下。

電話預約服務實施前後的使用率

電話預約服務實施前及實施後，長者及其他年齡人士使用公立普通科門診服務的比例如下：

全港公立門診 使用人次比例	45 歲以下	45 至 60 歲	61 至 75 歲	75 歲以上	合計
電話預約服務 實施前 2006 年 9 月	26.5%	30.1%	28.5%	14.9%	100%
電話預約服務 實施後 2006 年 11 月	26.4%	30.8%	28.4%	14.4%	100%

正如我們在會議中提及，現時並無數據顯示推行電話預約服務，對長者使用門診服務的情況構成明顯影響。根據上述醫院管理局提供的數字，60歲以上人士於電話預約服務實行前後佔總就診人次的百份比並無明顯分別。當局聯同醫管局會繼續留意有關使用情況。

電話預約系統線路的使用情況

電話預約系統的線路於每天不同時段的使用情況如下：

使用電話預約服務的時間	使用電話預約服務取得診症時段佔所有電話預約的百份比
下午3時 - 下午6時	46.3%
下午6時 - 下午9時	12.1%
下午9時 - 翌日凌晨12時	5.5%
凌晨12時 - 凌晨3時	1.3%
凌晨3時 - 上午6時	0.6%
上午6時 - 上午9時	13.6%
上午9時 - 中午12時	13.7%
中午12時 - 下午3時	6.7%
總計	100%

(資料來源：醫管局新界東、九龍東和九龍中聯網轄下普通科門診電話預約服務於2006年11月使用情況的平均數字)

正如我們在會議中提及，根據上述醫管局提供的數字，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。但於每天較後的時間，例如黃昏或翌日清早的時段，線路一般會較容易打通。而不少診所於翌日上午仍有當天剩餘的診症時段可供預約。

電話預約服務的進一步改善措施

我們在上開委員會會議提交的資料文件中，提及醫管局正考慮進一步改善預約服務的電話系統及支援措施。各項改進措施的進度如下：

改善措施	推行進度
<p>於過渡期間在診所設置病人輔導櫃枱服務，由職員協助和輔導親身到達診所輪候病人安排預約服務，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。</p>	<p>現正於除港島區外所有推行電話預約之診所實施。暫定到 2007 年 3 月底為止。</p>
<p>醫管局前線人員會為個別使用電話預約服務有確切困難而親身到診所求診的病人，包括長者、殘障或弱聽的病人，以及其他特殊情況（例如緊急病人），提供適當協助。</p>	<p>所有診所會持續執行。前線醫護人員會視乎個別情況酌情處理。</p>
<p>改善電話預約流程，減少所需步驟，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 容許長者彈性地輸入出生日期（可選擇只輸入年份），及 • 研究讓系統可以接受連續按鍵或快速功能輸入模式。 	<p>系統現已容許 65 歲或以上病人只輸入出生年份及身份證號碼來確認身份。醫管局會繼續研究系統接受連續按鍵的可行性。</p>
<p>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、放緩電話預約錄音速度及重覆預約資料。</p>	<p>醫管局已開始重新製作預約系統之互動錄音，預計於本年 3 月前完成。</p>
<p>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。</p>	<p>醫管局會於本年 1 月至 3 月間積極在各區展開進一步的推廣活動。</p>

有議員在委員會會議中提議，病人可在使用電話預約系統有困難時，選擇將電話轉駁至接線生。醫管局經詳細考慮有關建議後，認為在前線人手緊張的情況下，改用或加設人手操作電話預約系統，對資源及人手均會造成進一步壓力。而加設人手接聽或保留一定線路供長者使用或人手接聽，均會令預約電

話系統的線路更加繁忙及難以撥通。因此醫管局暫時不會安排接線生人手操控電話預約服務。

推行電話預約的目的，主要是改善診所擠逼的輪候情況。現時電話預約服務仍在推行初期，已經在改善輪候情況方面取得一定成效。醫管局現階段須要集中資源推行和改進電話預約服務（包括上列改善措施），而市民亦需要一段時間適應電話預約服務，電話亦是絕大部份公立門診服務對象最容易使用到的通訊設備。因此醫管局暫時不會考慮其他預約方式，包括網上預約和重新提供排隊預約。

正如上述改善措施中所提及，個別使用電話預約服務可能有確實困難的人士，可以致電診所的查詢電話或親身到診所求助，醫管局的前線醫護人員會視乎個別情況提供適當協助，例如直接安排診症而無須他們使用電話預約，緊急的情況診所亦會酌情處理。

安排參觀普通科門診的運作情況

議員在上開會議提議到訪普通科門診診所，視察電話預約服務以至診所整體服務的運作情況。醫管局暫定參觀日期為二月中旬，現正着手安排有關行程，並會盡快另行就參觀安排與立法會秘書處聯絡。

衛生福利及食物局局長

(陳松青 代行)

二零零七年一月十九日

副本致：醫院管理局（經辦人：陳榮達醫生）