

立法會當值議員
就有關向長者提供的醫療服務的意見
與香港社區組織協會舉行會議

背景

香港社區組織協會(下稱"申訴團體")曾於2007年12月18日與立法會梁耀忠議員、余若薇議員、李國麟議員及張超雄議員會晤。申訴團體就多項為長者提供的醫療服務發表意見。根據議員的指示，申訴部已於12月21日將有關意見轉介立法會衛生事務委員會、福利事務委員會及長者服務小組委員會參考及跟進。

2. 至於申訴團體表示有長者即使多次嘗試仍無法透過自動電話預約服務取得普通科門診籌額一事，議員指示申訴部進一步向當局查詢有關安排。食物及衛生局的回覆見附錄一。

電話預約服務

3. 當局表示，現時使用普通科門診服務的長者病人中，約三分二為慢性疾病患者，他們可透過"慢性疾病覆診系統"獲安排定期覆診而無須再透過電話預約。至於其他偶發性疾病患長者，醫管局亦已設立"長者預約專籌"，使有需要的長者更容易得到普通科門診服務。

"長者預約專籌"的安排

4. 根據醫院管理局(下稱"醫管局")的網頁資料，醫管局在2007年5月於各普通科診所設立"長者預約專籌"，為65歲或以上的長者預留電話預約名額。醫管局就有關措施所發的新聞稿載於附錄二，以供參閱。而據秘書處向當局查詢後瞭解，所有電話預約使用者必須輸入其出生年份，若輸入年份為65歲或以上，電腦系統會自動安排"長者預約專籌"。

5. 當局解釋，各診所的"長者預約專籌"數目，是基於個別地區長者人口比例及個別診所過去數星期實際長者求診人次釐定，並因應實際求診需要而彈性調節。以2007年12月為例，整體"長者預約專籌"佔"偶發性疾病患診症籌"約兩成，個別診所為一成至四成不等，因應各地區需要而定。在2007年12月的整體"長者預約專籌"的平均使用率約為91%。

電話預約的線路系統

6. 就申訴團體指稱有長者即使多次嘗試仍無法透過自動電話預約服務取得普通科門診籌額一事，當局解釋由於門診電話預約服務是24小時透過500多條電話線不停運作，市民可於任何時間致電預約未來二

至三個時段的診症籌。系統會按時不斷地發放未來時段的籌額，如有病人臨時取消預約，系統亦會即時撥回有關籌額供市民預約。市民如首次致電未能成功預約，可稍後再嘗試撥電同一間或區內其他診所預約。

7. 當局表示，就電話線路方面，現時各診所的預約電話線路使用率在絕大部分時間均低過五成，醫管局會定期按各診所預約電話線路的使用情況作適當調配。

個別地區的公共醫療服務

8. 就申訴團體指稱一些有較多長者和低收入人士居住的地區的公共醫療服務不足應付需求一事，當局表示，醫管局並無發現有個別地區有大量長者時常無法獲得普通科門診服務的情況。根據醫管局紀錄，2007年12月，整體門診服務有四分之一診症節數仍有"偶發性疾病患診症籌"剩餘。在整體偶發性疾病患求診者中，約94%可於致電當日或翌日獲發診症籌，而這個百分比在長者中約為98%。醫管局會繼續定期監察各診所的普通科門診服務及適當地調配籌額。

為有需要的長者提供服務

9. 根據醫管局的網頁資料，為方便長者或協助長者的人士能掌握使用電話預約服務的步驟，醫管局已印製"電話預約服務錦囊"(見附錄三)，並已向各普通科門診診所及長者服務機構派發。

10. 就申訴團體表示有些聽覺及手部不靈敏的長者，難以使用電話預約服務一事，當局表示，自推行"長者預約專籌"安排後，在使用普通科門診服務的偶發性疾病患長者中，約八成半是透過電話預約而獲得診症服務。至於有確切困難使用電話預約服務的長者，以及其他有需要的病人(包括弱聽／弱視人士)，他們可以到各診所，由診所職員為他們提供即場協助及各種輔助求診的安排(包括容許他們可以親身直接往診所求診而無需預約)。

申訴團體建議恢復排隊輪籌或專人接聽電話

11. 就申訴團體建議當局當局設專人接聽電話，並預留部分名額供長者到診所排隊輪籌一事，當局回應表示，預留部分診症籌供排隊輪候，會導致輪候人龍重新出現，有違引進電話預約以改善診所擠逼輪候情況的原意，技術上亦會限制現時預約系統搜尋附近診所餘下籌額的能力，未能達至善用資源的目的。加設人手操作電話預約系統亦會對現時普通科門診服務的資源及人手造成進一步壓力，並不符合成本效益，因此當局現階段並無計劃加設人手操作電話預約系統。當局聯同醫管局會繼續密切留意普通科門診診所電話預約服務的運作，以便考慮適當的進一步改善措施。

張超雄議員提供的資料

12. 就當局回覆(上文第10段)表示會為有困難使用電話預約服務的人士提供即場協助及各種輔助求診的安排一事,張超雄議員表示曾接獲有困難使用電話預約服務人士的求助個案,有關人士表示未能於政府診所內獲得適當的協助。張超雄議員所提供的資料載於**附錄四**。

立法會秘書處
申訴部_____

2008年1月29日



中華人民共和國香港特別行政區政府總部食物及衛生局
Food and Health Bureau, Government Secretariat
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region
The People's Republic of China

本局檔號：() in FH/H/46/1 Pt. 1 (05)
來函檔號：CP/C 873/2007

電話： 2973 8123
圖文傳真： 2868 3049

香港 中區
長臣道八號
立法會大樓
立法會秘書處
立法會秘書處秘書長
(經辦人：陳向紅女士)

陳女士：

有關普通科門診電話服務預約服務的事宜

多謝你於二零零七年十二月二十一日就上開事項致食物及衛生局局長及醫院管理局(醫管局)行政總裁的來信。經諮詢醫管局後，我現獲授權就信中提及的事宜綜合回覆如下。

(a) 個別區域的電話預約服務

現時使用普通科門診服務的長者病人中，約三分二為慢性病患者，他們可透過「慢性疾病覆診系統」獲安排定期覆診而無須再透過電話預約。至於其他偶發性疾病患長者，醫管局亦已設立「長者預約專籌」，使有需要的長者更容易得到普通科門診服務。

由於門診電話預約服務是24小時透過500多條電話線不停運作，市民可於任何時間致電預約未來二至三個時段的診症籌。系統會按時不斷地發放未來時段的籌額，如有病人臨時取消預約，系統亦會即時撥回有關籌額供市民預約。市民如首次致電未能成功預約，可稍後再嘗試撥電同一間或區內其他診所預約。

二零零七年十二月，整體門診服務有四分之一診症節數仍有「偶發性疾病患診症籌」剩餘。在整體偶發性疾病患求診者中，約 94%可於致電當日或翌日獲發診症籌，而這個百分比在長者中約為 98%。醫管局並無發現有個別地區有大量長者時常無法獲得普通科門診服務的情況。醫管局會繼續定期監察各診所的普通科門診服務及適當地調配籌額。

就電話線路方面，現時各診所的預約電話線路使用率在絕大部分時間均低過五成，醫管局會定期按各診所預約電話線路的使用情況作適當調配。

(b) 設專人接聽電話及預留部分名額讓長者可選擇到診所排隊輪籌

自推行「長者預約專籌」安排後，在使用普通科門診服務的偶發性疾病患長者中，約八成半是透過電話預約而獲得診症服務。至於有確切困難使用電話預約服務的長者，以及其他有需要的病人（包括弱聽／弱視人士），他們可以到各診所，由診所職員會為他們提供即場協助及各種輔助求診的安排（包括容許他們可以親身直接往診所求診而無需預約）。

預留部分診症籌供排隊輪候，會導致輪候人龍重新出現，有違引進電話預約以改善診所擠逼輪候情況的原意，技術上亦會限制現時預約系統搜尋附近診所餘下籌額的能力，未能達至善用資源的目的。加設人手操作電話預約系統亦會對現時普通科門診服務的資源及人手造成進一步壓力，並不符合成本效益，因此當局現階段並無計劃加設人手操作電話預約系統。當局聯同醫管局會繼續密切留意普通科門診診所電話預約服務的運作，以便考慮適當的進一步改善措施。

(c) 「長者預約專籌」的數目

各診所的「長者預約專籌」數目，是基於個別地區長者人口比例及個別診所過去數星期實際長者求診人次釐定，並因應實際求診需要而彈性調節。以二零零七年十二月為例，整體「長者預約專籌」佔「偶發性疾病患診症籌」約兩成，個別診所為一成至四成不等，因應各地區需要而定。要留意的是不少長者均為慢性病患者，而現行「慢性疾病覆診系統」已充分照顧他們慢

性疾病的覆診需要，電話預約和「長者預約專籌」主要是為偶發性疾病而設。

(d) 「長者預約專籌」的使用情況

二零零七年十二月，「長者預約專籌」的平均使用率約為91%。

(e) 使用電話預約服務而未能即時獲接通電話的數目

由於電話系統技術限制，醫管局無法統計此數據。

(f) 使用電話預約服務而未能獲發診症籌的數目

參見上文(a)項。在使用電話預約為偶發性疾病求診的長者中，約98%可於致電當日或翌日獲發診症籌。患慢性疾病的長者，則可透過「慢性疾病覆診系統」獲安排定期覆診而無須再透過電話預約。

如對上述事項有任何進一步查詢，請與下開代行人聯絡。

食物及衛生局局長

(李麗筠



代行)

二零零八年一月十一日

副本致： 醫院管理局行政總監



PRESS RELEASE 新聞稿

Hospital Authority Building, 147B, Argyle Street, Kowloon, Hong Kong

二零零七年五月十四日（星期一）

電話預約門診新猷 照顧長者市民需要

醫院管理局今日（五月十四日星期一）公布一系列加強普通科門診電話預約服務的新措施，特別照顧長者的求診需要，包括設立「長者預約專籌」、派發三十萬份「電話預約服務錦囊」、推行二十四小時彈性預約服務等。

醫管局高級經理（基層醫療）陳榮達醫生今日會晤新聞界介紹有關新措施時表示，普通科門診電話預約服務由去年十月全面推行至今，醫管局不斷蒐集社區人士、長者、求診市民等意見，並因應求診人士，特別是長者，使用電話預約時所遇到的問題，加以改進，務求令電話預約服務更臻完善，切合社區需要。

醫管局在本月（五月）引進的三項新措施如下列：

1. 「長者預約專籌」－各普通科診所會根據以往求診人次及年齡分布模式，每日調撥一定數量預約籌額予六十五歲以上長者，目的是確保他們有足夠專用名額。醫管局會定期監察籌額的使用和變化，有需要時會作出適量的調節。
2. 「電話預約服務錦囊」－醫管局已印備三十萬份「電話預約服務錦囊」，透過各渠道廣泛派發，長者或協助長者的人士只需根據錦囊內簡單而實用的步驟，把預先準備好的資料輸入便可順利預約診症時間。錦囊派發的地點包括各普通科門診、區議員及立法會議員辦事處、各長者中心及社區團體等。

3. **二十四小時彈性預約服務** – 由明日（五月十五日）開始，求診市民可於每日任何時間致電診所，預約未來二十四小時內的診症籌號，毋須像以往般，必須在每日下午三時後方可預約當日及翌日的門診服務。這項新安排將會令市民有更大彈性的選擇。舉例說，一名市民如在下午一時感到不適而需致電預約門診服務，以往只能預約當日下午二時至五時的籌號；但現時可以預約未來二十四小時的籌號，包括當日下午二時至五時、傍晚六時至晚上十時、或翌日早上九時至下午一時。

陳醫生說：「醫管局即將透過各種渠道廣泛向市民推廣有關新措施，同時亦感謝各社區夥伴，例如敬老護老愛心會及各非牟利團體的合作和支持，協助派發錦囊並教導長者使用電話預約服務，照顧年長病人求診的需要及方便病人使用電話預約門診服務。」

「此外，醫管局會繼續密切留意市民，特別是長者，使用電話預約的情況，聆聽及收集市民意見，定期進行檢討和引進改善措施，務求切合市民需要。」陳醫生表示。



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY

- ❖ 市民可隨時致電診所預約未來24小時最早能提供的診症時段，而毋須於每日特定時間開始預約。
- ❖ 新症病人須親身前往就近普通科門診診所登記，日後方可使用自動電話預約服務。
- ❖ 如在操作上遇到困難，請向家人或朋友、診所詢問處、長者中心或使用平安鐘尋求協助。

普通科門診

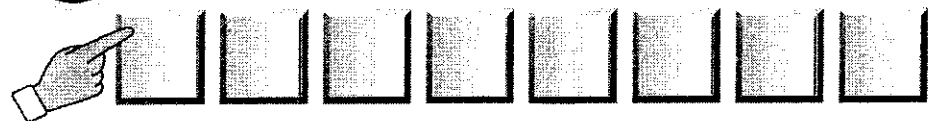
電話預約服務錦囊

姓名：

www.ha.org.hk/gopc

個人電話預約步驟

1 診所預約電話



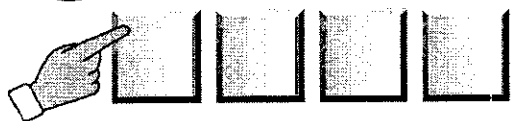
2 選擇語言




3 身份證/出世紙號碼




4 出生年份



5 確定身份證/出世紙號碼

如正確，請按 

6 確定預約時間

如確定，請按 

7 記下預約日期及時間

- ❖ 請攜同身份證明文件及醫療紀錄冊 (如有)，於約定時間前十五分鐘親身到達已預約之診所登記。



申訴部
高級議會秘書
陳向紅女士

有關：向長者提供的公共醫療服務意見

CP237/07-08 文件

文件的第9段，提到診所職員會為有特別需要的人士提供即場協助，包括直接往診所求診而無需預約，我對政府的回覆有以下的回應：

1. 張超雄議員接到失聰人士的求助個案，他們表示曾經到政府門診求診，有失聰人士遭職員要求學習使用電話預約服務，亦有個案向職員表明自己是失聰人士後，於診所坐了四個小時，仍無職員協助她，最終無法求診而要回家服用成藥。他們表示於政府診所，沒有接受過政府文件所提及的「即場協助及各種輔助求診的安排」。
2. 張超雄議員附上兩張相關剪報供議員參考。

如有查詢，請與職員賴小姐聯絡，電話：2509-0133。

張超雄議員

二零零八年一月廿八日

措施逼失聰者電話預約 荒唐 受害人控訴醫管局殘疾歧視

【本報訊】三名長者及殘疾人士計劃控告醫院管理局，推行電話預約門診服務是違反殘疾歧視條例。其中一名長者因不明白電話預約錄音內容及手指關節不便，無法致電預約診症，曾想過放棄治療及萌輕生念頭；另有失聰病人竟被要求學習使用電話預約系統，最終被迫放棄求診並自行購買成藥治病。關注組織指出，平等機會委員會回覆指醫管局的安排可能涉及殘疾歧視，三名受害人正申請法律援助向醫管局提出大控訴。

病人呻死都無咁辛苦

準備狀告醫管局歧視的獨居婆婆分別為七十五歲及七十六歲的岑杏才和黃雲，以及失聰者蔣女士。

岑杏才指她曾多次到門診求診，但每次都遭職員無情的回應：「我哋只會幫你打，你自己學吓喇！」居住在唐樓六樓的黃雲情況更糟，有氣管毛病的她經常無法預約門診服務，病發時要四出奔走求助，連發燒亦不能好好休息，「死都無咁辛苦，我真係有試過由得自己病死真！」

至於蔣女士的個案就更加諷刺，她年前生病

到門診求診，不僅未有獲職員提供特別協助，相反更着她學習使用電話預約服務，試問一名失聰者又怎能掌握電話預約的音韻，現時她生病亦只有自行購買成藥服用。

平機會要求靈活處理

社區組織協會幹事羅天受指，該會去年底的調查發現，有八成二受訪長者不懂使用電話預約，立法會議員張超雄曾去信平機會要求跟進問題，亦獲回覆指醫管局可能涉及殘疾歧視，故協會去年十一月決定協助上述三名受害人申請法律援助控告醫管局，並會向申訴專員公署投訴。協會又要求，當局增設真人接聽預約電話及保留部分門診輪審服務。

平機會主席鄧爾邦雖說無收過相關投訴，但亦認為公共機構應考慮長者及殘疾人士的不同需要，以靈活方式處理，不應只用單一安排來取代所有舊方法。

至於上述人士的遭遇，醫管局表示歉意，並指會教職員協助有需要的求診人士，但電話預約服務的接受性和使用率正逐漸增加。



不少長者投訴不懂使用電話預約門診服務。(黃仲民攝)



雙啞人士蔣女士對門診職員要求她學習電話預約服務，感到既氣憤又無奈。

聾婦未能電話預約門診 擬告醫局殘疾歧視

【明報專訊】醫管局於06年10月開始推行新措施，所有使用門診服務的市民必須先打電話預約，被平機會指有涉殘疾歧視之嫌。兩名長者及一名失聰人士正申請法律援助，打算控告醫管局電話預約門診服務違反《殘疾歧視條例》。有失聰人士更指，從未成功使用過電話預約服務，而門診診所亦缺乏援助，每次均被迫放棄求診。

41歲的失聰婦人蔣海玉，06年10月到醫管局轄下診所求醫，但因不知道已實施電話預約服務，事前沒有預約。她去到診所，卻不見排隊輪候領藥的隊伍，遂向職員查詢，職員告知她必須先預約才可看病，又給她一張電話預約指引的字條。蔣女士頓感愕然，並用文字表示：「我係聾㗎，點打啊？」職員着她坐下等候，結果苦等4小時後，她再向職員查詢時才獲告知「今天額滿」。

三次到門診職員未協助

其後，蔣女士又分別兩次到門診診所看病，但均未能得到職員協助，兩次皆求診不遂。她表示，丈夫也是失聰人士，兩名兒女尚幼小，家中無人懂得使用電話預約服務。她又稱，現已放棄到門診診所求醫。

另外兩名申請法律援助的婆婆，分別是76歲的黃三及75歲的岑杏才。兩名長者均獨居，且目不識丁，就算門診診所派發電話預約的指引，他們亦看不懂。岑婆婆患有白內障、高血壓及關節炎，她雖



蔣海玉是失聰人士，根本無法打電話預約醫管局門診服務。自醫管局於06年10月實施門診電話預約服務後，蔣女士先後3次直接到門診求醫，但被指沒有打電話預約，最終均被拒諸門外。

(尹錦恩攝)

會努力嘗試，但從未成功透過電話錄音預約門診服務。「我啲手指近年彎唔到，睇嘢又朦，我打得嚟，電話錄音都收咗線啦！」黃婆婆則指，門診診所的職員從不會替她打電話預約，只會給她派發電話預約指引。

立法會議員張超雄指出，平機會已與醫管局接觸，並展開商討。他期望決援



黃三(左)和岑杏才(右)皆是獨居長者，二人病痛纏身，同因不懂得使用電話預約門診服務，深感苦惱。

(尹錦恩攝)

可盡快批核，不排除日後會以個案形式向平機會投訴醫管局違反《殘疾歧視條例》。

醫管局昨回應指，十分關注長者及殘疾人士的使用電話預約問題，並已採取特別措施切合他們的需要。去年開始，醫管局實施「長者預約專籌」，確保長者有足夠專用名額。另外，各區診所會

有職員協助殘疾人士，確保殘疾人士不會因未能使用電話預約而得不到診治機會。

平機會主席鄧爾邦昨表示，對於有長者指醫管局的電話預約服務令長者未能使用，可能涉及殘疾歧視。他說暫未收到投訴，但認為公共服務的提供者應用較有彈性的方法協助不同受眾。