

## 中醫普通科門診部（免費醫療服務）電話語音預約服務簡介

「中醫普通科門診部電話語音預約服務」的主要目的是方便服務使用者可隨時隨地透過電話進行預約，毋須親身到門診部排隊輪籌。市民可透過電話，預約未來24小時中醫內科及骨傷科的診症名額。請使用者留意以下事項：

### 致電預約

預約系統24小時運作（系統維護時段除外），市民可預約未來24小時的診症時段。

### 按鍵或語音輸入

電話預約系統提供三種語言選擇（廣東話、普通話、英語）。為配合不同使用者（包括長者）的需要，系統提供按鍵或語音輸入方式，兩者流程完全相同。使用者可按照自己所需，選用適合的方式，並按系統指示輸入所需資料。

### 持續更新診症名額

電話預約系統會持續更新未來時段的診症名額，如有使用者取消預約，系統會撥回該名額到預約系統，供其他使用者預約。因此，未能取得診期的使用者，可於稍後再致電系統嘗試預約。

### 查詢及取消預約

電話預約系統設有查詢及取消預約的功能，未能到診的人士應盡早致電有關診所的電話預約系統取消預約（最少於預約時間前一小時），以騰出診症名額予他人使用，確保有效地善用資源。

備註：

- 電話預約服務適用於曾在東華三院的中醫診所登記或使用醫療服務的人士（不包括醫院管理局資助的中醫診所：中西區及東區）。新症人士需帶身份證明文件正本，親身前往中醫普通科門診部登記及核實資料，日後方可使用電話預約服務。
- 若在使用電話預約時遇到困難，可向診所登記處職員查詢。
- 為確保資源能有效地善用，電話預約系統設有既定措施，如到診人於兩個月內有三次失約紀錄，該到診人會被暫時停止使用電話預約服務兩個月；如欲預約診症時間，必須親身前往登記處查詢。
- 如欲使用骨傷科取藥服務，則毋須電話預約。

（二零二二年七月）

[www.tungwah.org.hk](http://www.tungwah.org.hk)

## 中醫普通科門診部電話預約步驟

使用者如欲進行預約，請致電相關診所的預約系統，並跟從以下的預約步驟預約。

步驟	系統發出的指示	到診人需要做的回應
1	選擇語言	<b>廣東話</b> → 按 1 字，或在「呔」一聲後講「1」 <b>普通話</b> → 按 2 字，或在「呔」一聲後講「2」 <b>英文</b> → 按 3 字，或在「呔」一聲後講「3」
2	輸入身份證或出世紙號碼的頭六個數字 (不包括括弧內的數字或英文字)	輸入到診人身份證或出世紙號碼的頭六個數字，或在「呔」一聲後讀出到診人身份證或出世紙號碼的頭六個數字(不包括括弧內的數字或英文字)
3	輸入身份證或出世紙上的出生年份	輸入或在「呔」一聲之後讀出到診人身份證或出世紙上面的出生年份
4	核對到診人身份證號碼	如到診人身份證號碼和出生年份於資料庫中多於一個記錄 → 輸入已登記的電話號碼 如系統讀出的身份證號碼 <b>正確</b> ，請選擇“ <b>確認</b> ” → 按 1 字，或在「呔」一聲之後講「1」 如系統讀出的身份證號碼 <b>不正確</b> ，可選擇“ <b>不正確</b> ” → 按 2 字，或在「呔」一聲之後講「2」 由步驟 2 起，繼續完成預約程序
5	選擇科類	<b>骨傷科</b> → 按 1 字，或在「呔」一聲後講「1」 <b>內科</b> → 按 2 字，或在「呔」一聲後講「2」
6	系統提供最早可供預約的診症時間	如 <b>接納</b> 系統提供的診症時間，請選擇“ <b>確定</b> ” → 按 1 字，或在「呔」一聲之後講「1」 如 <b>不接納</b> 系統提供的診症時間，請選擇“ <b>搜尋下個時段</b> ” → 按 2 字，或在「呔」一聲之後講「2」 → 由步驟 6 起，繼續完成預約程序 (註: 系統只會為每次來電搜尋 2 次可供預約時間配額)

/	其他服務	於步驟 2 及 3，可選擇“重新輸入” → 按 * 字 於步驟 4、5 及 6，可“重聽指示” → 按 9 字，或在「呒」一聲之後講「9」
---	------	--------------------------------------------------------------------------------

請帶備身份證明文件，於預約時間前十五分鐘抵達辦理登記手續。遲到的到診人，如當天診所繁忙，有可能不會被安排應診。

### 查詢/取消預約步驟

已預約診症時間的人士如欲查詢/取消預約，請致電相關診所的預約系統，並參考上述的電話預約步驟 1 - 5，然後按照系統指示完成查詢/取消預約的程序。