

अक्सर पूछे जाने वाले सवाल (FAQs)

जनरल आउट-पेशेंट क्लिनिक (GOPC) अपॉइंटमेंट बुकिंग सेवा के बारे में

1. मैंने अब से पहले GOPC सेवा का उपयोग नहीं किया है। मुझे एक अपॉइंटमेंट लेने के लिए क्या करना चाहिए?

जवाब: जनता के सदस्य अस्पताल प्राधिकरण (HA) द्वारा पेश किये गए दो बुकिंग साधनों, अर्थात् GOPC टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम और HA के वन-स्टॉप मोबाइल ऐप “HA Go” में “Book GOPC” (“बुक GOPC”) फंक्शन के माध्यम से GOPC में एक अपॉइंटमेंट ले सकते हैं।

जिन लोगों ने HA की सेवाओं में रजिस्टर्ड किया है या सेवाओं का उपयोग किया है, वे किसी भी बुकिंग के साधन के माध्यम से अपॉइंटमेंट ले सकते हैं। यदि आप टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम के माध्यम से अपॉइंटमेंट लेना चाहते हैं, तो आप टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम को सीधा फोन कर सकते हैं। “Book GOPC” मोबाइल ऐप के माध्यम से अपॉइंटमेंट लेने के लिए, आप सिर्फ “HA Go” को डाउनलोड करके, अपना अकाउंट रजिस्टर और एक्टिवेट कर सकते हैं (अकाउंट एक्टिवेट करने के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया [यहाँ क्लिक करें](#).)

उनके लिए जिन्होंने कभी भी HA में रजिस्टर नहीं किया और ना ही कभी सेवाओं का उपयोग किया है, आप किसी भी GOPC पर व्यक्तिगत तौर पर रजिस्ट्रेशन करने के लिए अपना मूल पहचान पत्र ला सकते हैं। एक बार रजिस्ट्रेशन हो जाने के बाद, आप उपरोक्त चरणों के अनुसार टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम या “Book GOPC” मोबाइल ऐप के माध्यम से अपॉइंटमेंट ले सकते हैं।

2. मैंने GOPC अपॉइंटमेंट बुकिंग सेवा का उपयोग करने के लिए रजिस्टर किया है। क्या मैं किसी भी GOPCs पर अपॉइंटमेंट ले सकता हूँ?

जवाब: मरीजों की सुविधा के लिए, एक बार जब आप GOPC में रजिस्टर हो जाते हैं, या HA के अस्पताल या क्लिनिक सेवाओं का उपयोग करते हो, तो आप किसी भी GOPC में अपॉइंटमेंट लेने के लिए टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम या “Book GOPC” मोबाइल ऐप का उपयोग कर सकते हैं।

3. मैं एक अपॉइंटमेंट लेना चाहता हूँ। मुझे अपॉइंटमेंट कब लेनी चाहिए?

जवाब: टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम और “Book GOPC” मोबाइल ऐप दोनों ही दिन के 24 घंटे काम करते हैं और कोटा स्टेट्स को लगातार अपडेट किया जाता है। कोटा अपडेट में मरीजों द्वारा रद्द किया गया परामर्श का समय शामिल होता है, जो कि दूसरे मरीजों को बुक करने के लिए सिस्टम द्वारा तुरंत ही जारी कर दिया जाता है। इस व्यवस्था का उद्देश्य मरीजों को सुविधा प्रदान करना और दिन के एक खास समय पर सिस्टम के व्यस्त संचालन से बचना है। इसलिए आप किसी भी समय अपॉइंटमेंट बुकिंग के साधनों का उपयोग कर सकते हैं और किसी निर्धारित समय पर अपॉइंटमेंट लेने की जरूरत नहीं है।

4. क्या मैं अगले 24 घंटे के बाद की अपॉइंटमेंट ले सकता/सकती हूँ?

जवाब: टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम और “Book GOPC” मोबाइल ऐप एपिसोडिक बीमारियों (जैसे कि इन्फ्लूएंजा, जुकाम, गैस्ट्रोएंटेराइटिस) वाले मरीजों को अगले 24 घंटे में उपलब्ध परामर्श के समय को आरक्षित करने की अनुमति देता है। हालांकि एपिसोडिक मामले आम तौर पर गैर-जरूरी होते हैं, हम मरीजों को जल्द से जल्द डॉक्टरी परामर्श लेने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। यदि अगले 24 घंटों के बाद के अपॉइंटमेंट का समय दिया जाता है, तो ये समय पर डॉक्टरी उपचार प्राप्त करने की मरीजों की आवश्यकता को पूरा नहीं कर सकता है। दूसरी तरफ, डिफॉल्ट दर में वृद्धि और कोटे की बर्बादी भी हो सकती है।

5. क्या मैं अपने परामर्श का समय चुन सकता/सकती हूँ ?

जवाब: संसाधनों के उपयोग को अनुकूल बनाने और कोटे की बर्बादी से बचने के लिए, टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम और “Book GOPC” मोबाइल ऐप अगले 24 घंटों में सबसे पहले उपलब्ध परामर्श सेशन की पहचान करेगा और क्रम के आधार पर परामर्श का समय निर्धारित करेगा। यदि आप पेशकश किये गए समय को स्वीकार नहीं करते हैं, तो आप पेशकश को छोड़ सकते हैं और अगले 24 घंटे में अन्य सेशन, जैसे कि सुबह, दोपहर और शाम के उपलब्ध कोटे में से खोज करना चुन सकते हैं। सिस्टम कोटे की उपलब्धता के आधार पर आपके चुने हुए सेशन में से सब से पहले उपलब्ध समय को निर्धारित करेगा।

6. मैं अपनी बुक की गई अपॉइंटमेंट का समय भूल गया/गई हूँ। मैं अपनी बुक की गई अपॉइंटमेंट के विवरण की जाँच कैसे कर सकता/सकती हूँ?

जवाब: कृपया उस क्लिनिक के टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम को फोन करें जिसके साथ आपका अपॉइंटमेंट है और अपने अपॉइंटमेंट के विवरण की पूछताछ के लिए निर्देशों का पालन करें। आप पूछताछ करने के लिए “Book GOPC” मोबाइल ऐप में “स्वयं के लिए पूछताछ” विकल्प का उपयोग भी कर सकते हैं।

7. यदि मैं निर्धारित किये गए समय पर उपस्थित नहीं हो सकता/सकती तो मैं अपने अपॉइंटमेंट को कैसे रद्द कर सकता/सकती हूँ?

जवाब: कृपया संबंधित क्लिनिक के टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम को फोन करें या जितनी जल्दी हो सके रद्द करने के लिए “Book GOPC” मोबाइल ऐप में “स्वयं के लिए रद्द करें” विकल्प का उपयोग करें, यानी आपके निर्धारित अपॉइंटमेंट से कम से कम एक घंटे पहले। फिर कोटे को किसी अन्य मरीज द्वारा बुकिंग के लिए जारी कर दिया जाएगा ताकि कोटे के उपयोग को अनुकूल बनाया जा सके। यदि आप किसी भी GOPCs पर 2 महीनों के अंदर 3 अलग-अलग मौकों पर अपॉइंटमेंट के लिए उपस्थित होने में असफल रहते हैं, तो आपको अस्थायी तौर पर अपॉइंटमेंट लेने के लिए टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम और मोबाइल ऐप का उपयोग करने से निलम्बित कर दिया जाएगा। यदि आप परामर्श सेवा के लिए अपॉइंटमेंट लेना चाहते हैं तो कृपया क्लिनिक में व्यक्तिगत तौर पर पूछताछ करें।

8. यदि मुझे टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम या मोबाइल ऐप का उपयोग करने में कठिनाइयां आती हैं तो मुझे क्या करना चाहिए?

जवाब: HA GOPC की वेबसाइट (<http://www.ha.org.hk/gopc>) GOPC अपॉइंटमेंट बुकिंग के साधनों और अन्य संबंधित जानकारी के बारे में विवरण प्रदान करती है जो आपको मददगार लग सकती है। इसके अलावा, GOPCs में उन लोगों की सहायता के लिए हेल्प डेस्क भी स्थापित किये गए हैं जिन्हें GOPC अपॉइंटमेंट लेने में कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है।

“Book GOPC” मोबाइल ऐप अपॉइंटमेंट बुकिंग सेवा के बारे में

9. मैंने पहले कभी भी मोबाइल ऐप से अपॉइंटमेंट नहीं ली है। मुझे इस सेवा का उपयोग करने के लिए क्या करना चाहिए?

जवाब: “Book GOPC” HA के वन-स्टॉप मोबाइल ऐप “HA Go” का एक फंक्शन है जो जनता के सदस्यों के लिए GOPC अपॉइंटमेंट लेने का एक साधारण, समय की बचत करने वाला और अनुकूलित प्लेटफार्म है। “Book GOPC” मोबाइल ऐप के माध्यम से अपॉइंटमेंट लेने के लिए, आप सिर्फ “HA Go” को डाउनलोड करके, अपना अकाउंट रजिस्टर और एक्टिवेट कर सकते हैं (अकाउंट एक्टिवेट करने के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया [यहाँ क्लिक करें](#).)

10. मोबाइल ऐप मेरे डेटा गोपनीयता की रक्षा कैसे करता है?

जवाब: “Book GOPC” मोबाइल ऐप न केवल एक साधारण बुकिंग प्रवाह पर जोर देता है, बल्कि मरीज की गोपनीयता की रक्षा के लिए इसकी सुरक्षा पर भी जोर देता है। सत्यापन के बाद बुकिंग, पूछताछ और रद्द करने का प्रवाह केवल एक व्यक्तिगत खाते से ही संचालित किया जा सकता है। दूसरों के लिए बुकिंग, पूछताछ और रद्द करने का प्रबंध करते समय, उपयोगकर्ताओं को मरीज के डेटा गोपनीयता को सुनिश्चित करने के लिए संबंधित व्यक्तियों से प्राप्त की जाने वाली सहमति की घोषणा करने की जरूरत होगी। बुकिंग प्रक्रिया के दौरान, मरीजों के डेटा को मल्टीपल एनक्रिप्शन के साथ सुरक्षित किया जाता है, और मोबाइल ऐप उपयोगकर्ता के मोबाइल डिवाइस से ना तो फोटो एल्बम और व्यक्तिगत कैलेंडर से डेटा को पढ़ेगा और ना ही एकत्र करेगा।

11. जिस GOPCs पर मैं अक्सर जाता हूँ वहाँ पर मैं सुविधाजनक तौर पर अपॉइंटमेंट कैसे ले सकता हूँ?

जवाब: “Book GOPC” मोबाइल ऐप में “बुकमार्क क्लिनिक” विकल्प है ताकि उपयोगकर्ता दो क्लिनिकों तक पहुँच सकें। बुकमार्क किये गए क्लिनिक (क्लीनिकों) को बुकिंग इंटरफेस पर रखा जाएगा। उपयोगकर्ता क्लिनिक सर्च को छोड़कर अपनी वरीयता के अनुसार आसानी से अपॉइंटमेंट ले सकते हैं। यहाँ तक कि किसी भी क्लिनिक को बुकमार्क नहीं किया गया है, मोबाइल ऐप का डिज़ाइन बुकिंग इंटरफेस पर अंतिम बार देखे गए क्लिनिक को रखने की अनुमति देता है ताकि उपयोगकर्ता उसी क्लिनिक पर अधिक आसानी से अपॉइंटमेंट ले सकें।

12. क्या मैं अपॉइंटमेंट लेने के लिए एक ही समय पर टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम और मोबाइल ऐप दोनों का उपयोग कर सकता हूँ?

जवाब: GOPC सेवाओं का उपयोग करने में मरीजों के अवसरों की रक्षा करने और मरीजों के डेटा की गोपनीयता की सुरक्षा करने के लिए, हमारा सिस्टम सिर्फ एक उपभोक्ता द्वारा एक समय पर बुकिंग साधनों से की गई एक कमांड की प्रक्रिया करने की अनुमति दे सकता है। ऐसी स्थिति में, किसी अन्य बुकिंग के साधनों से की गई अपॉइंटमेंट की कमांड पर कार्यवाही नहीं की जायेगी। उदाहरण के लिए, जब आप अपॉइंटमेंट ले रहे होते हैं और टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम के माध्यम से अपनी व्यक्तिगत जानकारी भर रहे होते हैं, तो मोबाइल ऐप पर आपकी बुकिंग की कोशिश पर प्रक्रिया नहीं की जायेगी। इसके विपरीत क्रम में भी ऐसे ही किया जाएगा।

13. मैंने सफलतापूर्वक GOPC अपॉइंटमेंट ली है। क्या मोबाइल ऐप मुझे मेरी अपॉइंटमेंट शेड्यूल की याद दिलवाएगा?

जवाब: मरीज की डेटा की गोपनीयता की सुरक्षा करने के लिए, “Book GOPC” मोबाइल ऐप उपयोगकर्ता के मोबाइल डिवाइस से ना तो कोई डेटा पढ़ेगा और न ही एकत्र करेगा। मोबाइल ऐप का डिज़ाइन आपको “अपॉइंटमेंट विवरण” पेज पर आपके मोबाइल डिवाइस के व्यक्तिगत कैलेंडर में GOPC अपॉइंटमेंट विवरणों को जोड़ने का विकल्प देता है। आपका व्यक्तिगत कैलेंडर आपको आपके व्यक्तिगत सेटअप के अनुसार शेड्यूल अपॉइंटमेंट की याद दिलवा सकता है।

14. मैंने टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम के माध्यम से एक अपॉइंटमेंट ली है। क्या मैं मोबाइल ऐप से अपनी अपॉइंटमेंट रद्द कर सकता/सकती हूँ?

जवाब: मरीजों और जनता के सदस्यों की सुविधा के लिए, और कोटे के सर्वोत्तम उपयोग के लिए, बुकिंग के साधनों की परवाह किये बिना, टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम या मोबाइल ऐप के माध्यम से मुलाकात रद्द की जा सकती है।

15. क्या मैं अपने परिवार के सदस्यों के लिए अपॉइंटमेंट लेने के लिए अपने अकाउंट का उपयोग कर सकता/सकती हूँ?

जवाब: जनता के सदस्यों की अपने पारिवारिक सदस्यों और/या जरूरतमंदों की देखभाल करने की सुविधा के लिए, “Book GOPC” मोबाइल ऐप में “दूसरों के लिए बुकिंग” का विकल्प उपलब्ध है। दूसरों के लिए बुकिंग करते समय, आपको आपके अकाउंट में लॉग-इन करना और मरीज का HKID कार्ड नंबर और जन्म-तिथि भरे जाने के लिए आपके पास होना जरूरी है। मरीज के डेटा की गोपनीयता की रक्षा करने के लिए, आपको ये पुष्टि करने की जरूरत होती है कि क्या आपने बुकिंग की प्रक्रिया के दौरान मरीज की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग करने के लिए उसकी सहमति प्राप्त की है या नहीं। एक बार अपॉइंटमेंट सफलतापूर्वक हो जाने के बाद, मोबाइल ऐप आपको “शेयर” विकल्प का उपयोग करके मरीज को अपॉइंटमेंट के विवरण ईमेल करने की अनुमति भी देता है।

16. जब मैं दूसरों को पूछताछ करने या अपॉइंटमेंट को कैंसिल करने में मदद कर रहा/रही हूँ तो मुझे “क्लिनिक बुक किये गए” की जानकारी क्यों दर्ज करनी पड़ेगी?

जवाब: जब आप अपॉइंटमेंट के विवरणों की पूछताछ कर रहे हों या दूसरे व्यक्तियों के लिए अपॉइंटमेंट कैंसिल कर रहे हों, तो सिस्टम द्वारा आपको आगे के सत्यापन के लिए “क्लिनिक बुक किये गए” की जानकारी दर्ज करने की जरूरत पड़ेगी ताकि मरीज के डेटा के सही उपयोग और सुरक्षा को सुनिश्चित बनाया जा सके।

17. मैं पुरानी बीमारियों वाला मरीज हूँ क्या मैं मोबाइल ऐप से अपनी अगली अपॉइंटमेंट का समय निर्धारित कर सकता हूँ?

जवाब: आम तौर पर, पुरानी बीमारियों वाले मरीजों को अपनी चिकित्सा स्थिति को कायम रखने के लिए लगातार दवाईयों वाले उपचार की जरूरत होती है। इसलिए, नैदानिक आवश्यकताओं के आधार पर क्लिनिक द्वारा अगली फॉलो-अप अपॉइंटमेंट तक पर्याप्त दवाएं दी जाएंगी। इसलिए, अगर आपको अपनी अपॉइंटमेंट को पुनः निर्धारित करने की आवश्यकता है, तो कृपया व्यवस्था के लिए संबंधित क्लिनिक से संपर्क करें। समय पर और उचित फॉलो-अप देखभाल के साथ-साथ व्यक्तिगत दवाइयों की जरूरत को सुनिश्चित करने के लिए, क्लिनिक स्टाफ आपकी नैदानिक आवश्यकताओं (जैसे कि दवाइयों की आवश्यकता) के आधार पर आपके लिए उचित प्रबंध करेगा।

18. मेरी तरफ से चुने गए क्लिनिक का अपॉइंटमेंट कोटा पूरी तरह से बुक हो गया है। क्या मोबाइल ऐप अन्य GOPCs में कोटे को सर्च कर सकता है?

जवाब: टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम की तरह ही, मरीज के लिए अपॉइंटमेंट प्राप्त करने की संभावना को बढ़ाने और कोटे की बर्बादी से बचकर संसाधनों के बेहतर उपयोग के लिए “Book GOPC” मोबाइल ऐप नजदीकी GOPCs को एक नेटवर्क के रूप में जोड़ता है, जिसमें अलग-अलग क्लिनिकों के कोटे और बुकिंग के लिए पेशकश की जांच की जा सकती है। यदि चुने गए क्लिनिक का परामर्श कोटा पूरी तरह से बुक हो गया है, तो सिस्टम बुक करने के लिए मरीज के लिए नजदीकी क्लिनिक (क्लीनिकों) में उपलब्ध कोटे की स्वचालित रूप से पहचान कर लेगा।

19. क्या हर बार जब मैं अपॉइंटमेंट लेने, अपॉइंटमेंट के विवरणों की पूछताछ करने या अपॉइंटमेंट को कैंसिल करने में दूसरों की मदद करता हूँ तो क्या लॉग-इन करना या जन्म-तिथि दर्ज करना अनिवार्य है? क्या समय की बचत करने के लिए ऐसी जानकारी को मोबाइल ऐप में सुरक्षित किया जा सकता है?

जवाब: इंटरनेट उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए, मोबाइल ऐप का डिज़ाइन आपको दूसरों के लिए बुकिंग करने की अनुमति केवल तभी देता है जब आप अपने अकाउंट से लॉग इन करते हैं। हर बार जब आप अपॉइंटमेंट लेते हैं, अपॉइंटमेंट के विवरणों के बारे में पूछते हैं या अपॉइंटमेंट को कैंसिल करते हैं, तो आपको आगे के सत्यापन के उद्देश्य के लिए मरीज की व्यक्तिगत जानकारी, जैसे कि उसका HKID कार्ड नंबर, जन्म तिथि और/या “क्लिनिक बुक किया गया” (अपॉइंटमेंट की पूछताछ और कैंसिल करना पर लागू) भरने की जरूरत पड़ेगी। इसके अलावा, सिस्टम इस बात की पुष्टि करेगा कि क्या आपने मरीज के डेटा की गोपनीयता को सुरक्षित करने के लिए उसकी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग करने के लिए मरीज की सहमति प्राप्त की है या नहीं।

20. मुझे अचानक “Book GOPC” मोबाइल ऐप का उपयोग करने से क्यों रोका गया है?

जवाब: उपयोगकर्ता के अकाउंट की सुरक्षा के लिए, यदि गलत जानकारी बार-बार दर्ज की जाती है तो सिस्टम “Book GOPC” मोबाइल ऐप का उपयोग करने से मोबाइल डिवाइस को अस्थायी तौर पर निलम्बित कर देगा। आप बाद में दोबारा मोबाइल ऐप का उपयोग करने की कोशिश कर सकते हैं। इसके अलावा, यदि आप किसी भी GOPCs पर 2 महीनों के अंदर 3 अलग-अलग अवसरों पर अपॉइंटमेंट के लिए उपस्थित होने में असफल रहते हैं, तो आपको अस्थायी तौर पर अपॉइंटमेंट लेने के लिए मोबाइल ऐप का उपयोग करने से भी निलम्बित कर दिया जाएगा। यदि आप परामर्श सेवा के लिए अपॉइंटमेंट लेना चाहते हैं तो कृपया क्लिनिक में व्यक्तिगत तौर पर पूछताछ करें।

21. मैं “Book GOPC” मोबाइल ऐप का उपयोग करने के अलावा GOPC अपॉइंटमेंट कैसे ले सकता हूँ?

जवाब: जनता के सदस्य HA द्वारा पेश किये गए दो अपॉइंटमेंट बुकिंग साधनों, अर्थात् टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम और “Book GOPC” मोबाइल ऐप के माध्यम से GOPC के लिए एक अपॉइंटमेंट ले सकते हैं।

GOPC टेलीफोन अपॉइंटमेंट सेवा के बारे में

22. टेलीफोन अपॉइंटमेंट सेवा का उपयोग करने के लिए मुझे क्या करना चाहिए?

जवाब: GOPC टेलीफोन अपॉइंटमेंट सेवा उन लोगों को प्रदान की जाती है जिन्होंने पहले HA में रजिस्टर्ड किया है या सेवाओं का उपयोग किया है। यदि आपने पहले HA के अस्पताल या क्लिनिक सेवाओं का उपयोग किया है, तो आप सीधा GOPC टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम के माध्यम से अपॉइंटमेंट ले सकते हैं। यदि आपने कभी भी HA में रजिस्टर्ड या सेवाओं का उपयोग नहीं किया है, तो कृपया आपका मूल पहचान पत्र लायें और GOPC में व्यक्तिगत तौर पर रजिस्ट्रेशन करें। रजिस्ट्रेशन के बाद, आप टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम के माध्यम से अपॉइंटमेंट ले सकते हैं।

23. मैंने टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम के माध्यम से सफलतापूर्वक अपॉइंटमेंट ली है। जब मैं पहली बार क्लिनिक में जाता/जाती हूँ तो मुझे अभी भी रजिस्ट्रेशन प्रक्रिया को क्यों जारी रखना पड़ता है?

जवाब: यदि यह पहली बार है कि आपने एक GOPC पर सफलतापूर्वक अपॉइंटमेंट ली है, तो आपको पहचान के सत्यापन के लिए आपकी पहली उपस्थिति पर रजिस्ट्रेशन प्रक्रिया को पूरा करने की जरूरत है। क्लिनिक स्टाफ इस अवसर पर आपसे व्यक्तिगत जानकारी की पुष्टि करेगा और पुष्टि करेगा कि सिस्टम में जानकारी को अपडेट करने की जरूरत है या नहीं। ये व्यवस्था सिर्फ एक बार है और आपको अन्य क्लिनिकों में संबंधित प्रक्रिया को दोहराने की जरूरत नहीं होगी।

24. क्या मुझे टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम को चलाने के लिए कीबोर्ड या वॉयस इनपुट का उपयोग करना चाहिए? क्या दो इनपुट तरीकों का वैकल्पिक तौर पर उपयोग किया जा सकता है?

जवाब: टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम दोनों इनपुट के तरीकों का समर्थन करता है। आप उपयोग के लिए सबसे सुविधाजनक तरीका चुन सकते हैं। पूरी प्रक्रिया के दौरान हर एक चरण पर, आप किसी भी इनपुट तरीके का उपयोग करने का चुनाव कर सकते हैं।

25. यदि मैं वॉयस इनपुट पद्धति का उपयोग करता/करती हूँ तो मुझे निर्देश कब देना चाहिए? क्या कोई कारण है कि सिस्टम द्वारा मेरे निर्देश को पहचाना नहीं जा सकता?

जवाब: हर एक निर्देश स्क्रिप्ट के बाद एक "बीप" की आवाज आएगी। आप "बीप" के बाद अपना निर्देश दे सकते हैं। आपकी आवाज के निर्देश की मात्रा उन सामान्य कारकों में से एक है जो सिस्टम द्वारा पहचाना नहीं जा रहा है। उँचा बोलना या शांत माहौल में निर्देश को स्पष्ट तौर पर कहना आम तौर पर मदद कर सकता है।

26. यदि मैं जानकारी दोबारा दर्ज करना चाहता हूँ मुझे क्या करना चाहिए?

जवाब: यदि आप जानकारी को दोबारा दर्ज करना चाहते हैं, तो आप डेटा इनपुट के दौरान किसी भी समय "*" दबा सकते हैं या फिर से इनपुट के लिए सिस्टम के निर्देश की प्रतीक्षा कर सकते हैं।

27. मैंने मोबाइल ऐप का उपयोग करके पहले ही अपॉइंटमेंट ले ली है। क्या मैं टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम पर अपनी अपॉइंटमेंट के बारे में पूछ सकता/सकती हूँ या उसे रद्द कर सकता/सकती हूँ?

जवाब: मरीजों और जनता के सदस्यों की सुविधा और कोटे के सर्वोत्तम उपयोग के लिए, बुकिंग के साधनों की परवाह किये बिना, टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम या मोबाइल ऐप के माध्यम से अपॉइंटमेंट रद्द की जा सकती है।

(फरवरी 2022) www.ha.org.hk/gopc

Frequently Asked Questions (FAQs)

About General Out-patient Clinic (GOPC) appointment booking service

1. I have never used GOPC services before. What should I do to make an appointment?

Answer: Members of the public can make an appointment with GOPC through two booking means offered by the Hospital Authority (HA), namely the GOPC telephone appointment system and “Book GOPC” function in HA’s one-stop mobile app “HA Go”.

People who have registered or used services of HA may make appointment through either booking means. If you would like to make appointment through the telephone appointment system, you may call the telephone appointment system directly. To make appointment through “Book GOPC” mobile app, you may simply download “HA Go”, register and activate your account (please [click here](#) for more details on account activation).

For those who have never registered nor used services in HA, you may bring your original identity document to make registration in person at any GOPC. Once the registration is done, you may make appointment through the telephone appointment system or “Book GOPC” mobile app according to the aforementioned steps.

2. I have registered for using GOPC appointment booking service. Can I make appointment at any GOPCs?

Answer: For the convenience of patients, once you have registered in a GOPC or used hospital or clinic services of HA, you may use telephone appointment system or “Book GOPC” mobile app to make appointment at any GOPC.

3. I want to make an appointment. When should I make the appointment?

Answer: Both the telephone appointment system and “Book GOPC” mobile app operate 24 hours a day and quota status is updated continuously. Quota update includes consultation timeslots cancelled by patients, which will be immediately released to the system for other patients to book. This arrangement aims to bring convenience to patients and avoid busy operation of the system at a specific period of the day. You may therefore use either appointment booking means anytime and it is not necessary to make appointment at any designated time point.

4. Can I make an appointment beyond the next 24 hours?

Answer: The telephone appointment system and “Book GOPC” mobile app allow patients with episodic illnesses (e.g. influenza, colds, gastroenteritis) to reserve consultation timeslot available in the next 24 hours. Although episodic cases are usually non-urgent, we encourage patients to seek medical consultation as soon as possible. If appointment timeslot beyond the next 24 hours is offered, this may not meet the need of patients on receiving timely medical treatment. On the other hand, there may also be an increase in default rate and wastage of quota.

5. Can I select my consultation timeslot?

Answer: To optimise the use of resources and avoid wastage of quota, the telephone appointment system and “Book GOPC” mobile app would identify the earliest available consultation session in the next 24 hours and allocate consultation timeslot on a sequential basis. If you do not accept the offered timeslot, you may give up the offer and choose to search for available quota in other sessions of the next 24 hours, such as morning, afternoon and evening. The system would allocate the earliest available timeslot in your selected session depending on quota availability.

6. I forgot the time of my booked appointment. How can I check the details of my booked appointment?

Answer: Please call the telephone appointment system of the clinic with which you have the appointment and follow the instruction to enquire your appointment details. You may also use the “Enquire for self” option in “Book GOPC” mobile app to make the enquiry.

7. How can I cancel my appointment if I cannot attend as scheduled?

Answer: Please call the telephone appointment system of the concerned clinic or use the “Cancel for self” option in “Book GOPC” mobile app to make the cancellation as soon as possible, i.e. at least one hour before your scheduled appointment. The quota will then be released for booking by other patient so as to optimise the use of quotas. If you fail to attend an appointment for 3 separate occasions within 2 months at any GOPCs, you will be suspended from using the telephone appointment system and mobile app to make appointment temporarily. Please enquire at clinic in person if you would like to make appointment for consultation service.

8. What should I do if I encounter difficulties in using the telephone appointment system or the mobile app?

Answer: The HA GOPC website (<http://www.ha.org.hk/gopc>) provides details about GOPC appointment booking means and other relevant information which you may find them helpful. Besides, help desks are also set up in GOPCs to provide assistance for people who encounter difficulties in making GOPC appointment.

About “Book GOPC” mobile app appointment booking service

9. I have never made appointment with the mobile app before. What should I do to use this service?

Answer: “Book GOPC” is a function of HA’s one-stop mobile app “HA Go” for members of the public to make GOPC appointment through this simple, time-saving and customised platform. To make appointment through “Book GOPC” mobile app, you may simply download “HA Go”, register and activate your account (please [click here](#) for more details on account activation).

10. How does the mobile app protect my data privacy?

Answer: The “Book GOPC” mobile app emphasises not only on a simple booking flow but also its safety to protect patient data privacy. The booking, enquiry and cancellation flow can only be operated with a personal account after verification. When handling booking, enquiry and cancellation for others, users will be required to declare consent being obtained from the persons concerned to ensure patient data privacy. During the booking process, patient data is secured with multiple encryptions, and the mobile app will neither read nor collect data from photo album and personal calendar of the user’s mobile device.

11. How can I conveniently make appointment at GOPCs which I usually visit?

Answer: “Book GOPC” mobile app is fitted out with the “Bookmark clinic” option for users to garner up to two clinics. The bookmarked clinic(s) will be placed on the booking interface. Users can make appointment according to their preference conveniently by skipping clinic search. Even no clinic is bookmarked, the design of the mobile app allows the last visited clinic to be placed on the booking interface so that users can make appointment at the same clinic more easily.

12. Can I use both the telephone appointment system and mobile app to make appointment at the same time?

Answer: To safeguard patients' opportunities in using GOPC services and protect patient data privacy, our system can only allow processing one command made from either booking means at the same time by one user. Under such circumstance, command made from another appointment booking means will not be processed. For example, your booking attempt on the mobile app will not be processed while you are making an appointment and inputting your personal information through the telephone appointment system. Vice versa.

13. I have made a GOPC appointment successfully. Would the mobile app remind me of my appointment schedule?

Answer: To protect patient data privacy, "Book GOPC" mobile app will neither read nor collect any data from the user's mobile device. The design of the mobile app allows you an option to add the GOPC appointment details to the personal calendar of your mobile device from the "Appointment details" page. Your personal calendar can remind you of the scheduled appointment according to your personal setup.

14. I have made an appointment through the telephone appointment system. Can I cancel my appointment with the mobile app?

Answer: For the convenience of patients and members of the public, and the optimal use of quota, appointment cancellation can be made through either the telephone appointment system or the mobile app, regardless of the booking means.

15. Can I use my account to make appointment for my family members?

Answer: For the convenience of members of the public to take care of their family members and / or others in need, the "Book for others" option is available in "Book GOPC" mobile app. When booking for others, you need to login to your own account and have the patient's HKID card number and date of birth on hand. To protect patient data privacy, you are required to confirm whether you have obtained the patient's consent to use his / her personal information during the booking process. Once the appointment is made successfully, the mobile app also allows you to email the appointment details to the patient using the "Share" option.

16. Why do I have to input information of “Clinic booked” while I am helping others enquire or cancel the appointment?

Answer: When you are enquiring the appointment details or cancelling an appointment for other persons, you will be required by the system to input information of “Clinic booked” for further verification so as to ensure the proper use and safety of patient data.

17. I am a patient with chronic illnesses. Can I reschedule my next appointment with the mobile app?

Answer: In general, patients with chronic illnesses require persistent drug treatment to sustain their medical condition. Hence, sufficient drugs will be given until the next follow-up appointment offered by the clinic based on clinical needs. Therefore, if you need to reschedule your appointment, please contact the concerned clinic for arrangement. To ensure timely and appropriate follow-up care as well as individual medication needs, the clinic staff will make appropriate arrangement for you based on your clinical needs (e.g. medication needs).

18. The appointment quota of the clinic I selected has been fully booked. Can the mobile app search for quota in other GOPCs?

Answer: Same as the telephone appointment system, to increase the chance of getting an appointment for patient and better utilise the resources by avoiding wastage of quota, “Book GOPC” mobile app links the nearby GOPCs together as a network, within which quota of different clinics could be checked and offered for booking. If the consultation quota of the selected clinic is fully booked, the system will automatically identify available quota in nearby clinic(s) for patient to book.

19. Is it a must to login or input the date of birth every time I help others to make an appointment, enquire appointment details or cancel an appointment? Can such information be saved in the mobile app in order to save time?

Answer: To protect the safety of Internet users, the design of the mobile app only allows you to book for others when you are logged in to your own account. Every time you make an appointment, enquire the appointment details or cancel an appointment, you will be required to input the patient’s personal information, such as his / her HKID card number, date of birth and / or the “Clinic booked” (applicable to appointment enquiry and cancellation), for further verification purpose. Besides, the system will confirm whether you have obtained the patient’s consent to use his / her personal information in order to safeguard patient data privacy.

20. Why am I stopped from using the “Book GOPC” mobile app suddenly?

Answer: To safeguard the security of user accounts, the system will temporarily suspend mobile device from using “Book GOPC” mobile app if incorrect information is entered repeatedly. You may try using the mobile app again later. Besides, if you fail to attend an appointment for 3 separate occasions within 2 months at any GOPCs, you will also be temporarily suspended from using the mobile app to make appointment. Please enquire at clinic in person if you would like to make appointment for consultation service.

21. How can I make GOPC appointment apart from using “Book GOPC” mobile app?

Answer: Members of the public may make an appointment with GOPC through two appointment booking means offered by the HA, namely the telephone appointment system and “Book GOPC” mobile app.

About GOPC telephone appointment service

22. What should I do to use the telephone appointment service?

Answer: GOPC telephone appointment service is provided to people who have registered or used services in HA previously. If you have used hospital or clinic services of HA before, you may make an appointment through the GOPC telephone appointment system directly. If you have never registered nor used services in HA, please bring your original identity document and make registration in person at a GOPC. After registration, you may make appointment through the telephone appointment system.

23. I have successfully made an appointment through the telephone appointment system. Why do I still have to proceed with the registration procedure when I attend the clinic for the first time?

Answer: If it is for the first time that you successfully made an appointment at a GOPC, you are required to complete the registration procedure at your first attendance for identity verification. Clinic staff would take this opportunity to verify with you in person your personal information and confirm if update to the information in the system is required. The arrangement is one-off and it would not be required for you to repeat the concerned procedure in other clinics.

24. Should I use key-in or voice input to operate the telephone appointment system? Can two input methods be alternatively used?

Answer: The telephone appointment system supports both input methods. You may choose the most comfortable way to use. At each step throughout the process, you can choose to use either input method.

25. When should I say the instruction if I use the voice input method? Is there any reason that my instruction cannot be recognised by the system?

Answer: There will be a “beep” after each instruction script. You may say your instruction after the “beep”. The volume of your voice instruction is one of the common factors that are not being recognised by the system. Speak louder or say the instruction clearly in a quiet environment can usually help.

26. If I want to re-enter the information. What should I do?

Answer: If you would like to re-enter the information, you may either press “*” anytime during the data input or wait for the system’s instruction for re-input.

27. I have already made an appointment using the mobile app. Can I enquire or cancel my appointment with the telephone appointment system?

Answer: For the convenience of patients and members of the public and the optimal use of quota, appointment cancellation can be made through either the telephone appointment system or the mobile app, regardless of the booking means.

(February 2022)

www.ha.org.hk/gopc