



<p><b><u>Introduction of Telephone Appointment Service of General Out-patient Clinics</u></b></p>	<p><b><u>सामान्य बाह्य-रोगी क्लिनिकों की टेलीफोन अपॉइंटमेंट सेवा/सर्विस का परिचय</u></b></p>
<p>The Hospital Authority (HA)'s General Out-patient Clinic (GOPC) Telephone Appointment System (TAS) aims to allow patients to book GOPC appointments at home and prevent them from queuing up for quota. TAS also helps alleviate the crowded condition of clinics and reduce the risk of cross-infection among patients.</p> <p>Currently, the GOPC TAS offers service through around 800 telephone lines 24 hours a day. A patient can book an appointment in the next 24 hours if quota is available. HA calls users' attention to the following:</p>	<p>अस्पताल प्राधिकरण (HA) के सामान्य रोगी क्लिनिक (GOPC) टेलीफोन अपॉइंटमेंट सिस्टम (TAS) का उद्देश्य मरीजों को घर पर GOPC अपॉइंटमेंट बुक करना और उन्हें कोटा के लिए कतार में लगने से रोकना है। TAS क्लिनिकों में भीड़-भाड़ की स्थिति को कम करने और रोगियों में एक दूसरे से संक्रमण के जोखिम को कम करने में भी मदद करता है।</p> <p>वर्तमान में, GOPC TAS 24 घंटे लगभग 800 टेलीफोन लाइनों के माध्यम से सेवा प्रदान करता है। यदि कोटा उपलब्ध है तो एक मरीज अगले 24 घंटों में अपॉइंटमेंट बुक कर सकता है। HA उपयोगकर्ताओं को निम्नलिखित पर ध्यान देने के लिए कहता है:</p>
<p><b><u>Elderly Appointment Quota</u></b></p> <p>Based on previous service utilization pattern of the elderly, quotas have been reserved for the elderly aged 65 or above with episodic illnesses to enhance their accessibility to GOPC services.</p>	<p><b><u>बुजुर्ग अपॉइंटमेंट कोटा</u></b></p> <p>बुजुर्गों के पिछले सेवा उपयोग पैटर्न के आधार पर, GOPC सेवाओं तक उनकी पहुँच को बढ़ाने के लिए कोटा को 65 वर्ष या उससे अधिक उम्र के बुजुर्गों के लिए आरक्षित किया गया है।</p>
<p><b><u>Anytime Booking</u></b></p> <p>TAS operates 24 hours a day so that members of the public can call anytime to make their clinic appointments for the next 24 hours. There is no need to make appointment at designated time point during the day.</p>	<p><b><u>किसी भी समय बुकिंग</u></b></p> <p>TAS दिन में 24 घंटे संचालित होता है ताकि जनता के सदस्य अगले 24 घंटों के लिए किसी भी समय अपनी क्लिनिक में अपॉइंटमेंट बुक कर सकें। दिन के दौरान निर्धारित समय पर अपॉइंटमेंट लेने की आवश्यकता नहीं है।</p>
<p><b><u>Key-in or Voice Input</u></b></p> <p>TAS offers three language options (i.e. Cantonese, English and Putonghua) for callers. Taking into consideration the needs of different users (including the elderly), the system supports two different input methods (i.e. key-in and voice input). The call flow for both input methods is identical. Throughout the booking / enquiry / cancellation process, callers may choose to use either input methods for</p>	<p><b><u>की-इन या वॉयस इनपुट</u></b></p> <p>TAS फोन करने वालों के लिए तीन भाषा विकल्प (अर्थात कैंटोनीज़, अंग्रेजी और पुतोंगहुआ) प्रदान करता है। विभिन्न उपयोगकर्ताओं (बुजुर्गों सहित) की जरूरतों को ध्यान में रखते हुए, सिस्टम दो अलग-अलग इनपुट विधियों (यानी की-इन और वॉयस इनपुट) का समर्थन करता है। दोनों इनपुट विधियों के लिए कॉल प्रवाह समान है। बुकिंग / पूछताछ / रद्द करने की प्रक्रिया के दौरान, कॉल</p>

<p>each step. Callers may choose the most comfortable way for themselves to operate the system and input the information required according to the system instruction.</p>	<p>करने वाले प्रत्येक चरण के लिए इनपुट विधियों का उपयोग करना चुन सकते हैं। सिस्टम को संचालित करने के लिए फोन करने वाले अपने लिए सबसे आरामदायक तरीका चुन सकते हैं और सिस्टम निर्देश के अनुसार आवश्यक जानकारी को दर्ज कर सकते हैं।</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>Continuous Quota Update</u></b></p> <p>TAS would continuously update the quota status which includes quotas released back to the system upon cancellation of appointment by patients. Therefore, patients who are unable to secure an appointment may consider calling back again later for booking.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>निरंतर कोटा अद्यतन</u></b></p> <p>TAS कोटा की स्थिति को निरंतर अद्यतित रखेगा जिसमें मरीजों द्वारा नियुक्ति को रद्द करने पर सिस्टम में छोड़े जाने का कोटा शामिल है। इसलिए, जो मरीज एक नियुक्ति को सुरक्षित करने में असमर्थ हैं, वे बुकिंग के लिए बाद में फिर से फोन करने पर विचार कर सकते हैं।</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>Search for Quota in Nearby Clinics</u></b></p> <p>For the convenience of patients and good use of resources, TAS 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 called clinic is temporarily fully booked, the system will automatically be diverted to the nearby clinics and identify available quotas for public to book via TAS. This arrangement could increase the chance of getting an appointment for patients, and at the same time achieve better utilization of resources by preventing wastage of consultation quota.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>निकटवर्ती क्लिनिक में कोटा की खोज करें</u></b></p> <p>रोगियों की सुविधा और संसाधनों के अच्छे उपयोग के लिए, TAS पास के GOPCs को एक नेटवर्क के रूप में एक साथ जोड़ता है, जिसके भीतर विभिन्न क्लिनिकों का कोटा चेक किया जा सकता है और बुकिंग के लिए उसकी पेशकश की जा सकती है। यदि तथाकथित क्लिनिक का परामर्श कोटा अस्थायी रूप से भरा हुआ है, तो सिस्टम स्वचालित रूप से पास के क्लिनिकों में बदल जाएगा और TAS के माध्यम से बुक करने के लिए जनता के लिए उपलब्ध कोटा की पहचान करेगा। यह व्यवस्था रोगियों के लिए अपोइंटमेंट पाने की संभावना को बढ़ा सकती है, और साथ ही परामर्श कोटा के अपव्यय को रोककर संसाधनों का बेहतर उपयोग प्राप्त कर सकती है।</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>Appointment Enquiry and Cancellation</u></b></p> <p>TAS has the appointment enquiry and cancellation function. In case patients cannot turn up for a booked appointment, HA encourages patients to make a cancellation through the system as soon as possible and at least one hour before the scheduled appointment time. The quota will then be released for booking by the general public so as to optimize the use of public resources.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>नियुक्ति पूछताछ और रद्द करना</u></b></p> <p>TAS में नियुक्ति जाँच और रद्दीकरण कार्य है। यदि मरीज किसी बुक की हुई अपॉइंटमेंट के लिए नहीं आते हैं, तो HA मरीजों को सिस्टम के माध्यम से जल्द से जल्द और निर्धारित अपॉइंटमेंट समय से कम से कम एक घंटे पहले रद्द करने के लिए प्रोत्साहित करता है। तब कोटा को आम जनता द्वारा बुकिंग के लिए जारी किया जाएगा ताकि सार्वजनिक संसाधनों के उपयोग को अनुकूलित किया जा सके।</p>
<p><b><u>Notes:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Telephone appointment service is provided to people who have registered or used services in any hospital or clinic under HA</li> </ul>	<p><b><u>टिप्पणियाँ:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● टेलीफोन अपोइंटमेंट सेवा उन लोगों को प्रदान की जाती है, जिन्होंने HA के तहत</li> </ul>

previously. If you are a new patient (i.e. a person who has never registered in HA nor used HA services), you are required to bring your original identity document and make registration in person at a GOPC. Upon verification of personal data, you may use TAS for making GOPC appointment.

- Help desks have been set up in GOPCs to provide suitable assistance to anyone who encounter difficulties in using the telephone appointment service. If you have any difficulties in using telephone booking, you may approach our help desks. Besides, your family and friends, as well as some community organizations such as elderly centres may also be able to help.
- TAS has incorporated measures to encourage patients, who are unable to attend their scheduled appointment, to cancel their booked appointment as soon as possible. Patients who fail to attend a booked appointment for 3 separate occasions within 2 months will be suspended from using TAS temporarily. These patients would have to enquire at clinic in person if they would like to make appointment for consultation service.

किसी भी अस्पताल या क्लिनिक में पंजीकरण या उपयोग किया है। यदि आप एक नए रोगी हैं (यानी ऐसा व्यक्ति जिसने कभी HA में पंजीकरण नहीं किया है और न ही HA सेवाओं का उपयोग किया है), तो आपको GOPC में अपना मूल पहचान दस्तावेज लाना होगा और व्यक्तिगत रूप से पंजीकरण कराना होगा। व्यक्तिगत डेटा के सत्यापन के बाद, आप GOPC नियुक्ति करने के लिए TAS का उपयोग कर सकते हैं।

- टेलीफोन नियुक्ति सेवा का उपयोग करने में कठिनाइयों का सामना करने वाले किसी भी व्यक्ति को उपयुक्त सहायता प्रदान करने के लिए GOPCs में सहायता डेस्क स्थापित किए गए हैं। यदि आपको टेलीफोन बुकिंग का उपयोग करने में कोई कठिनाई है, तो आप हमारी सहायता डेस्क से संपर्क कर सकते हैं। इसके अलावा, आपके परिवार और दोस्तों के साथ-साथ कुछ सामुदायिक संगठन जैसे कि बुजुर्गों की मदद के लिए भी सक्षम हैं।
- TAS ने रोगियों को प्रोत्साहित करने के लिए उपायों को शामिल किया है, जो अपनी निर्धारित अपॉइंटमेंट पर नहीं पहुँच सकते, वे जितनी जल्दी हो सके अपनी बुक की गई अपॉइंटमेंट को रद्द कर दें। जो मरीज 2 महीने के भीतर 3 अलग-अलग अवसरों के लिए बुक की गई अपॉइंटमेंट में शामिल नहीं हो पाए, उन्हें अस्थायी रूप से TAS का उपयोग करने से निलंबित कर दिया जाएगा। अगर इन रोगियों को परामर्श सेवा के लिए नियुक्ति करना चाहते हैं तो उन्हें क्लिनिक में पूछताछ करनी होगी।

## Steps of GOPC Telephone Appointment Booking

### GOPC टेलीफोन अपोइंटमेंट बुकिंग के चरण

Patients who have registered for GOPC service may call the clinic's telephone booking number for making appointment. Please make reference to the following booking steps in general to complete the appointment booking.

जिन मरीजों ने GOPC सेवा के लिए पंजीकरण किया हुआ है, वे अपोइंटमेंट के लिए क्लिनिक के टेलीफोन बुकिंग नंबर पर कॉल कर सकते हैं। कृपया अपोइंटमेंट बुकिंग को पूरा करने के लिए सामान्य रूप से निम्नलिखित बुकिंग चरणों का संदर्भ लें।

Step चरण	System instruction सिस्टम निर्देश	Response from caller कॉलर से प्रतिक्रिया
1	Select Language भाषा का चयन करें	<p>Choose <b>Cantonese</b>: <b>कैंटोनीज़</b> चुनें:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Press (1) or say "1" after the "Beep" (1) दबाएँ या "बीप" के बाद "1" बोलें</li> </ul> <p>Choose <b>English</b>: <b>अंग्रेजी</b> चुनें:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Press (2) or say "2" after the "Beep" (2) दबाएँ या "बीप" के बाद "2" बोलें</li> </ul> <p>Choose <b>Putonghua</b>: <b>पुतोंगहुआ</b> चुनें:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Press (3) or say "3" after the "Beep" (3) दबाएँ या "बीप" के बाद "3" बोलें</li> </ul>
2	<p>Input the <b>first six digits</b> of Hong Kong identity card number (HKID) or registration number of birth certificate (excluding the digit or alphabet in the bracket)</p> <p>हांगकांग के पहचान पत्र नंबर (HKID) के <b>पहले छह अंक</b> या जन्म प्रमाण पत्र की पंजीकरण संख्या इनपुट करें (ब्रैकेट</p>	<p><b><u>Input the first six digits of HKID or registration number of birth certificate</u></b> <b><u>HKID के पहले छह अंक या जन्म प्रमाण पत्र की पंजीकरण संख्या दर्ज करें</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Input the first six digits of the patient's HKID or registration number of birth certificate without the digit in the bracket. Or say them after the "Beep".</li> </ul>

	<p>में अंक या वर्णमाला को छोड़कर)</p>	<p>ब्रैकेट में जो अंक हैं उन के बिना रोगी के HKID या जन्म प्रमाण पत्र की पंजीकरण संख्या के पहले छह अंकों को दर्ज करें या "बीप" के बाद बोलें।</p>
<p>3</p>	<p>Input the <b>year of birth</b> as shown on the identity document of the patient <b>जन्म के वर्ष</b> को वैसे ही दर्ज करें जैसा कि रोगी के पहचान दस्तावेज पर दिखाया गया है</p>	<p><b><u>Input the year of birth as shown on the identity document of the patient</u></b> <b>रोगी के पहचान दस्तावेज पर दिखाए अनुसार जन्म के वर्ष को दर्ज करें</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Input the year of birth as shown on the identity document of the patient or say it after the “Beep”.</li> </ul> <p>जन्म के वर्ष को दर्ज करें जैसा कि रोगी के पहचान दस्तावेज पर दिखाया गया है या "बीप" के बाद बोलें।</p>
<p>4</p>	<p>Confirm the patient’s identity रोगी की पहचान की पुष्टि करें</p>	<p><b><u>Confirm the patient’s HKID if it is correct</u></b> <b>सही होने पर रोगी की HKID की पुष्टि करें</b></p> <p><b><u>To confirm:</u></b> <b>पुष्टि करने के लिए:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep” (1) दबाएँ या "बीप" के बाद "1" बोलें</li> </ul> <p><b><u>“Continue searching patients’ record” or “re-enter” if the patient’s HKID is incorrect</u></b> <b>“यदि रोगी का HKID गलत है, तो मरीजों का रिकॉर्ड खोजना या “फिर से दर्ज करना” जारी रखें</b></p> <p><b><u>To continue searching patients’ record</u></b> (for correct input of personal data): <b>मरीजों के रिकॉर्ड की खोज जारी रखने के लिए (व्यक्तिगत डेटा के सही दर्ज के लिए):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (8) or say “8” after the “Beep” (8) दबाएँ या "बीप" के बाद "8" बोलें</li> </ul> <p><b><u>To re-enter</u></b> (for incorrect input of personal data): <b>पुनः दर्ज करने के लिए (व्यक्तिगत डेटा के गलत दर्ज के लिए):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (0) or say “0” after the “Beep” (0) दबाएँ या "बीप" के बाद "0" बोलें</li> </ul>

<p>5</p>	<p>The system offers the earliest available timeslot सिस्टम जल्द से जल्द उपलब्ध समय प्रदान करता है</p>	<p><b><u>Confirm if the appointment offered by the system is accepted</u></b> <b>अगर सिस्टम द्वारा दी गई अपॉइंटमेंट को स्वीकार किया जाता है तो पुष्टि करें</b></p> <p><b><u>To Confirm:</u></b> <b>पुष्टि करने के लिए:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep” (1) दबाएँ या "बीप" के बाद "1" बोलें</li> </ul> <p><i>(Remark: If <b>no quota</b> is available at the clinic you called, the system will offer a nearby clinic where there is remaining quota. To choose the nearby clinic, press (1) or say “1” after the “beep”, then follow the instructions from step 5 onwards to complete the appointment booking.)</i></p> <p><i>(टिप्पणी: यदि जिस क्लिनिक में आपने फोन किया है वहाँ कोई <b>कोटा उपलब्ध नहीं</b> है तो सिस्टम पास के क्लिनिक की पेशकश करेगा जहाँ कोटा शेष है। पास के क्लिनिक को चुनने के लिए, (1) दबाएँ या "बीप" के बाद "1" बोलें, फिर अपॉइंटमेंट बुकिंग को पूरा करने के लिए चरण 5 से निर्देशों का पालन करें।)</i></p>
<p>6</p>	<p>Other services अन्य सेवाएँ</p>	<p><b><u>Obtain a fax copy of the appointment information:</u></b> <b>अपॉइंटमेंट जानकारी की फैक्स प्रति प्राप्त करें:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep” (1) दबाएँ या "बीप" के बाद "1" बोलें</li> </ul> <p><b><u>Repeat the appointment information:</u></b> <b>अपॉइंटमेंट जानकारी दोहराएँ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (2) or say “2” after the “Beep” (2) दबाएँ या "बीप" के बाद "2" बोलें</li> </ul> <p><b><u>Enquire the address and telephone number of this clinic:</u></b> <b>इस क्लिनिक के पते और टेलीफोन नंबर की पूछताछ करें:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (3) or say “3” after the “Beep” (3) दबाएँ या "बीप" के बाद "3" बोलें</li> </ul> <p><b><u>Terminate the enquiry:</u></b> <b>पूछताछ समाप्त करें:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (9) or say “9” after the “Beep”</li> </ul>

		(9) दबाएँ या "बीप" के बाद "9" बोलें
<p>Please <b><u>bring your identity document</u></b> and handheld medical record (if any), and <b><u>arrive at clinic 15 minutes before your appointment time</u></b> for registration. Late comers may not be able to receive medical consultation on that day.</p> <p>कृपया अपना <b>पहचान दस्तावेज</b> और हाथ में मेडिकल रिकॉर्ड (युद्धि कोई हो) <b>साथ लाएँ</b>, और पंजीकरण के लिए <b>अपनी अपोइंटमेंट के समय से 15 मिनट पहले क्लिनिक पहुंचें</b>। हो सकता है कि देर से आने वाले लोग उस दिन चिकित्सा परामर्श प्राप्त न कर सकें।</p>		

<p><b><u>Steps of Appointment</u></b></p> <p><b><u>Enquiry or Cancellation</u></b></p>	<p><b>अपोइंटमेंट पूछताछ या रद्द करने के चरण</b></p>
<p>For appointment enquiry or cancellation, please call the telephone booking system of the clinic you booked. Follow steps 1-4 as listed above and the instructions from the system to complete the enquiry or cancellation.</p>	<p>अपोइंटमेंट जाँच या रद्द करने के लिए, कृपया अपने द्वारा बुक किए गए क्लिनिक के टेलीफोन बुकिंग सिस्टम को कॉल करें। जाँच या निरस्तीकरण को पूरा करने के लिए ऊपर दिए गए चरण 1-4 और सिस्टम के निर्देशों का पालन करें।</p>
<p>Should there be any inconsistency between the different language versions, the English version shall prevail.</p>	<p>यदि विभिन्न भाषा संस्करणों के बीच कोई असंगतता है, तो अंग्रेजी संस्करण प्रबल होगा।</p>