

Pertanyaan yang Sering Diajukan
(FAQs)

Mengenai layanan pembuatan janji temu Klinik Rawat Jalan Umum (GOPC)

1. Saya belum pernah menggunakan layanan GOPC sebelumnya. Apa yang perlu saya lakukan untuk membuat janji temu?

Jawaban: Anggota masyarakat dapat membuat janji temu dengan GOPC melalui dua cara yang ditawarkan oleh Otoritas Rumah Sakit (HA), yaitu sistem janji temu telepon GOPC dan fungsi “Book GOPC” di aplikasi ponsel serba guna “HA Go”.

Orang yang telah mendaftar atau menggunakan layanan HA dapat membuat janji temu melalui kedua cara. Jika Anda ingin membuat janji temu melalui sistem janji temu telepon, Anda dapat menghubungi sistem janji temu telepon secara langsung. Untuk membuat janji temu melalui aplikasi ponsel “Book GOPC”, Anda cukup mengunduh “HA Go”, mendaftarkan diri dan mengaktifkan akun Anda (silakan [klik di sini](#) untuk rincian lebih lanjut mengenai aktivasi akun).

Bagi yang belum pernah mendaftar ataupun menggunakan layanan di HA, Anda dapat membawa dokumen identitas asli untuk mendaftar secara langsung di GOPC manapun. Setelah pendaftaran selesai, Anda dapat membuat janji temu melalui sistem janji temu telepon atau aplikasi ponsel “Book GOPC” sesuai langkah-langkah yang disebutkan sebelumnya.

2. Saya telah mendaftar untuk menggunakan layanan janji temu GOPC. Apakah saya dapat membuat janji temu di GOPCs manapun?

Jawaban: Demi kenyamanan pasien, begitu Anda telah mendaftar di suatu GOPC atau menggunakan layanan rumah sakit atau klinik HA, Anda dapat menggunakan sistem janji temu telepon atau aplikasi ponsel “Book GOPC” untuk membuat janji temu di GOPC manapun.

3. Saya ingin membuat janji temu. Kapan sebaiknya saya membuat janji temu?

Jawaban: Baik sistem janji temu telepon maupun aplikasi ponsel “Book GOPC” beroperasi 24 jam sehari dan status kuotanya terus diperbarui. Perbaruan informasi kuota meliputi slot waktu konsultasi yang dibatalkan oleh pasien, yang akan segera dirilis ke sistem untuk dipilih oleh pasien lain. Pengaturan ini bertujuan memberikan kenyamanan bagi pasien dan menghindari kesibukan operasi sistem pada periode tertentu dalam satu hari. Anda karena itu dapat

menggunakan kedua cara membuat janji temu kapanpun dan tidak perlu membuat janji pada waktu tertentu.

4. Apakah saya dapat membuat janji temu untuk 24 jam ke depan?

Jawaban: Sistem janji temu telepon atau aplikasi ponsel “Book GOPC” memungkinkan pasien yang menderita penyakit episodik (mis. influenza, pilek, radang perut) untuk memesan slot waktu konsultasi yang tersedia dalam 24 jam ke depan. Walaupun kasus episodik biasanya tidak bersifat darurat, kami mendorong pasien untuk berkonsultasi dengan dokter sesegera mungkin. Jika slot waktu janji temu di luar 24 jam ke depan ditawarkan, ini mungkin tidak dapat memenuhi kebutuhan pasien untuk segera menerima perawatan kesehatan. Di sisi lain, mungkin juga terjadi pembatalan dan penyalahgunaan kuota.

5. Apakah saya dapat memilih slot waktu konsultasi?

Jawaban: Untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dan menghindari penyalahgunaan kuota, sistem janji temu telepon atau aplikasi ponsel “Book GOPC” akan mengidentifikasi sesi konsultasi tercepat yang tersedia dalam waktu 24 jam ke depan dan mengalokasikan slot waktu konsultasi sesuai urutan. Jika Anda tidak menerima slot waktu yang ditawarkan, Anda dapat menolak tawaran dan memilih untuk mencari kuota yang tersedia di sesi lain dalam waktu 24 jam ke depan, seperti pagi, siang dan malam. Sistem akan mengalokasikan slot waktu tercepat yang tersedia pada sesi yang Anda pilih bergantung pada ketersediaan kuota.

6. Saya lupa waktu janji temu saya. Bagaimana saya dapat mengecek rincian janji temu saya?

Jawaban: Mohon hubungi sistem janji temu telepon di klinik tempat Anda membuat janji temu dan ikuti instruksi untuk menanyakan rincian janji temu. Anda juga dapat menggunakan pilihan “Enquire for self” di aplikasi ponsel “Book GOPC” untuk bertanya.

7. Bagaimana saya dapat membatalkan janji temu jika tidak bisa datang sesuai jadwal?

Jawaban: Mohon hubungi sistem janji temu telepon di klinik terkait atau gunakan pilihan “Cancel for self” di aplikasi ponsel “Book GOPC” untuk melakukan pembatalan sesegera mungkin, yaitu setidaknya satu jam sebelum janji temu terjadwal Anda. Kuotanya akan dibuka untuk dipilih oleh pasien lain demi mengoptimalkan penggunaan kuota. Jika Anda tidak menghadiri janji temu pada 3 kejadian yang berbeda dalam kurun waktu 2 bulan di GOPC manapun, Anda akan dilarang menggunakan sistem janji temu telepon atau aplikasi ponsel untuk membuat janji temu untuk sementara. Silakan bertanya secara langsung di klinik jika ingin membuat janji temu untuk layanan konsultasi.

8. Apa yang perlu saya lakukan jika mengalami kesulitan menggunakan sistem janji temu telepon atau aplikasi ponsel?

Jawaban: Situs web GOPC HA (<http://www.ha.org.hk/gopc>) menyediakan rincian mengenai cara membuat janji temu di GOPC dan informasi terkait lainnya yang mungkin dapat membantu. Selain itu, meja bantuan juga tersedia di GOPC untuk menyediakan bantuan bagi orang yang mengalami kesulitan membuat janji temu di GOPC.

Mengenai layanan janji temu aplikasi ponsel “Book GOPC”

9. Saya belum pernah membuat janji temu dengan aplikasi ponsel sebelumnya. Apa yang perlu saya lakukan untuk menggunakan layanan ini?

Jawaban: “Book GOPC” adalah suatu fungsi pada aplikasi ponsel serba guna milik HA, yaitu “HA Go”, bagi anggota masyarakat untuk membuat janji temu di GOPC melalui platform sederhana, hemat waktu dan dapat disesuaikan. Untuk membuat janji temu melalui aplikasi ponsel “Book GOPC”, Anda cukup mengunduh “HA Go,” mendaftarkan diri dan mengaktifkan akun Anda (silakan [klik di sini](#) untuk rincian lebih lanjut mengenai aktivasi akun).

10. Bagaimana cara aplikasi ponsel ini melindungi privasi data saya?

Jawaban: Aplikasi ponsel “Book GOPC” menekankan tidak hanya alur pembuatan janji temu secara sederhana namun juga keamanannya demi melindungi privasi data pasien. Alur pembuatan janji temu, pertanyaan dan pembatalan hanya dapat dioperasikan dengan akun pribadi setelah diverifikasi. Saat menangani pembuatan janji temu, pertanyaan dan pembatalan bagi orang lain, pengguna akan diminta menyatakan izin yang diperoleh dari orang terkait untuk memastikan privasi data pasien. Selama proses pembuatan janji temu, data pasien diamankan dengan enkripsi berlapis, dan aplikasi ponsel tidak akan membaca ataupun mengumpulkan data dari album foto dan kalender pribadi ponsel pengguna.

11. Bagaimana cara termudah membuat janji temu di GOPC yang biasa saya kunjungi?

Jawaban: Aplikasi ponsel “Book GOPC” dilengkapi pilihan “Simpan klinik” bagi pengguna untuk menyimpan maksimal dua klinik. Klinik yang disimpan akan ditempatkan pada laman pembuatan janji temu. Pengguna dapat membuat janji temu sesuai pilihan secara mudah dengan melewati tahap pencarian klinik. Kalaupun tidak ada klinik yang disimpan, desain aplikasi ponsel memungkinkan agar klinik yang terakhir dikunjungi diletakkan pada laman pembuatan janji temu sehingga pengguna dapat membuat janji temu di klinik yang sama

dengan lebih mudah.

12. Apakah saya dapat menggunakan sistem janji temu telepon serta aplikasi ponsel untuk membuat janji temu pada waktu yang sama?

Jawaban: Untuk menjaga peluang pasien untuk menggunakan layanan GOPC dan untuk melindungi privasi data pasien, sistem kami hanya dapat memroses satu perintah yang dibuat dari salah satu cara membuat janji temu pada saat yang sama oleh satu pengguna. Dalam kondisi ini, perintah yang dibuat dari cara membuat janji temu lain tidak akan diproses. Contohnya, upaya membuat janji temu dari aplikasi ponsel tidak akan diproses selama Anda tengah membuat janji temu dan memasukkan informasi pribadi melalui sistem janji temu telepon. Demikian sebaliknya.

13. Saya telah berhasil membuat janji temu di GOPC. Apakah aplikasi ponsel akan mengingatkan saya tentang jadwal janji temu?

Jawaban: Untuk melindungi privasi data pasien, aplikasi ponsel “Book GOPC” tidak akan membaca atau mengumpulkan data apapun dari ponsel pengguna. Desain aplikasi ponsel memberikan pilihan untuk menambahkan rincian janji temu GOPC ke kalender pribadi pada ponsel Anda dari laman “Rincian janji temu”. Kalender pribadi dapat mengingatkan Anda mengenai janji temu terjadwal sesuai pengaturan pribadi.

14. Saya telah membuat janji temu melalui sistem janji temu telepon. Apakah saya dapat membatalkan janji temu dengan aplikasi ponsel?

Jawaban: Demi kenyamanan pasien dan anggota masyarakat, serta penggunaan kuota optimal, pembatalan janji temu dapat dilakukan melalui sistem janji temu telepon atau aplikasi ponsel, tanpa memandang cara membuat janji temu.

15. Apakah saya dapat menggunakan akun saya untuk membuat janji temu bagi anggota keluarga saya?

Jawaban: Demi kenyamanan anggota masyarakat dalam merawat anggota keluarga dan / atau orang lain yang membutuhkan, pilihan “Book for others” tersedia di aplikasi ponsel “Book GOPC”. Saat membuat janji temu untuk orang lain, Anda perlu masuk ke akun sendiri dan memiliki nomor kartu HKID serta tanggal lahir pasien. Untuk melindungi privasi data pasien, Anda perlu mengonfirmasi apakah Anda telah memperoleh izin pasien untuk menggunakan informasi pribadinya selama proses pembuatan janji temu. Setelah janji temu selesai dibuat, aplikasi ponsel turut memungkinkan Anda untuk mengirim rincian janji temu melalui email kepada pasien menggunakan pilihan “Share”.

16. Mengapa saya perlu memasukkan informasi “Klinik tempat janji temu” saat membantu orang lain bertanya atau membatalkan janji temu?

Jawaban: Saat menanyakan rincian janji temu atau membatalkan janji temu bagi orang lain, Anda akan diminta oleh sistem untuk memasukkan informasi “Klinik tempat janji temu” untuk verifikasi lebih lanjut demi memastikan penggunaan tepat dan keamanan data pasien.

17. Saya adalah pasien penderita penyakit kronis. Apakah saya dapat menjadwalkan kembali janji temu berikutnya dengan aplikasi ponsel?

Jawaban: Pada umumnya, pasien penderita penyakit kronis membutuhkan obat-obatan terus-menerus untuk menjadi kondisi kesehatan. Dengan demikian, obat yang cukup akan diberikan hingga janji temu lanjutan berikutnya yang ditawarkan oleh klinik berdasarkan kebutuhan klinis. Karena itu, jika Anda perlu menjadwalkan ulang janji temu Anda, mohon hubungi klinik terkait untuk pengaturannya. Untuk memastikan perawatan lanjutan yang tepat waktu dan tepat serta kebutuhan pengobatan masing-masing, staf klinik akan membuat pengaturan yang tepat bagi Anda sesuai kebutuhan klinis Anda (mis. kebutuhan obat-obatan).

18. Kuota janji temu klinik yang saya pilih sudah penuh. Apakah aplikasi ponsel dapat mencari kuota di GOPC lainnya?

Jawaban: Sama seperti sistem janji temu telepon, untuk meningkatkan peluang mendapatkan janji temu bagi pasien dan menggunakan sumber daya secara lebih baik dengan menghindari penyalahgunaan kuota, aplikasi ponsel “Book GOPC” mengkaitkan GOPC yang berdekatan sebagai satu jejaring, dan di dalamnya kuota berbagai klinik dapat diperiksa dan ditawarkan untuk janji temu. Jika kuota konsultasi pada klinik yang dipilih sudah penuh, sistem akan otomatis mengidentifikasi kuota yang tersedia di klinik terdekat untuk dipilih pasien.

19. Apakah harus masuk akun atau memasukkan tanggal lahir setiap kali saya membantu orang lain untuk membuat janji temu, menanyakan rincian janji temu atau membatalkan janji temu? Apakah informasi ini dapat disimpan di aplikasi ponsel untuk menghemat waktu?

Jawaban: Untuk melindungi keamanan pengguna Internet, desain aplikasi ponsel hanya memungkinkan Anda untuk membuat janji temu bagi orang lain saat sudah masuk ke akun Anda sendiri. Setiap kali membuat janji temu, menanyakan rincian janji temu atau membatalkan janji temu, Anda akan diminta memasukkan informasi pribadi pasien, seperti nomor kartu HKID, tanggal lahir dan / atau “Klinik tempat janji temu” (berlaku bagi pertanyaan dan pembatalan janji temu), untuk tujuan verifikasi lebih lanjut. Selain itu, sistem akan mengonfirmasi apakah Anda telah memperoleh izin pasien untuk menggunakan data pribadinya demi menjaga privasi data pasien.

20. Mengapa saya tiba-tiba tidak dapat menggunakan aplikasi ponsel “Book GOPC”?

Jawaban: Untuk menjaga keamanan akun pengguna, sistem akan sementara menghentikan penggunaan aplikasi ponsel “Book GOPC” oleh suatu ponsel jika informasi salah dimasukkan secara berulang-ulang. Anda dapat mencoba lagi menggunakan aplikasi ponsel kemudian. Selain itu, jika Anda tidak menghadiri janji temu pada 3 kejadian yang berbeda dalam kurun waktu 2 bulan di GOPC manapun, Anda sementara akan dilarang menggunakan sistem janji temu telepon atau aplikasi ponsel untuk membuat janji temu. Silakan bertanya secara langsung di klinik jika ingin membuat janji temu untuk layanan konsultasi.

21. Bagaimana saya dapat membuat janji temu di GOPC selain dengan aplikasi ponsel “Book GOPC”?

Jawaban: Anggota masyarakat dapat membuat janji temu di GOPC melalui dua acara yang ditawarkan oleh HA, yaitu sistem janji temu telepon dan aplikasi ponsel “Book GOPC”.

Mengenai layanan janji temu telepon GOPC

22. Apa yang perlu saya lakukan untuk menggunakan layanan janji temu telepon?

Jawaban: Layanan janji temu telepon GOPC disediakan bagi orang yang telah mendaftarkan diri atau menggunakan layanan HA sebelumnya. Jika Anda pernah menggunakan layanan rumah sakit atau klinik HA sebelumnya, Anda dapat membuat janji temu melalui sistem janji temu telepon GOPC secara langsung. Jika Anda belum pernah mendaftarkan diri atau menggunakan layanan di HA, mohon bawa kartu identitas asli Anda dan daftarkan diri secara langsung di GOPC. Setelah mendaftar, Anda dapat membuat janji temu melalui sistem janji temu telepon.

23. Saya telah berhasil membuat janji temu melalui sistem janji temu telepon. Mengapa saya masih perlu melanjutkan prosedur pendaftaran saat datang ke klinik untuk pertama kalinya?

Jawaban: Jika ini adalah pertama kalinya Anda berhasil membuat janji temu di GOPC, Anda perlu menyelesaikan prosedur pendaftaran saat pertama kali datang untuk verifikasi identitas. Staf klinik akan menggunakan peluang ini untuk menverifikasi informasi pribadi Anda secara langsung dan mengonfirmasi apakah diperlukan perbaruan informasi dalam sistem. Pengaturan ini hanya berlaku satu kali dan Anda tidak perlu mengulangi prosedur terkait di klinik lain.

24. Apakah saya perlu menggunakan input tombol atau suara untuk mengoperasikan sistem janji temu telepon? Apakah dua metode input dapat digunakan secara bergantian?

Jawaban: Sistem janji temu telepon mendukung kedua metode input. Anda dapat memilih cara yang paling nyaman untuk digunakan. Pada setiap langkah selama proses ini, Anda dapat memilih untuk menggunakan metode input manapun.

25. Kapan saya perlu menyebutkan instruksi ketika menggunakan metode input suara? Apakah ada alasan tertentu hingga instruksi saya tidak dapat dikenali oleh sistem?

Jawaban: Akan terdengar suara “bip” setelah setiap instruksi. Anda dapat mengucapkan instruksi setelah suara “bip”. Volume instruksi suara Anda adalah salah satu faktor umum yang tidak dikenali oleh sistem. Berbicara dengan lebih keras atau mengucapkan instruksi dengan jelas di tempat sunyi biasanya akan membantu.

26. Jika saya ingin memasukkan ulang informasi, apa yang perlu saya lakukan?

Jawaban: Jika Anda ingin memasukkan ulang informasi, Anda dapat menekan “*” kapanpun selama pemasukan data atau menunggu instruksi sistem untuk memasukkan ulang.

27. Saya telah membuat janji temu dengan aplikasi ponsel. Apakah saya dapat bertanya atau membatalkan janji temu dengan sistem janji temu telepon?

Jawaban: Demi kenyamanan pasien dan anggota masyarakat serta penggunaan kuota optimal, pembatalan janji temu dapat dilakukan melalui sistem janji temu telepon atau aplikasi ponsel, tanpa memandang cara membuat janji temu.

(Februari 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