



<p><u>Introduction of Telephone Appointment Service of General Out-patient Clinics</u></p>	<p><u>Pengenalan Layanan Janji Temu melalui Telepon Klinik Rawat Jalan Umum</u></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>Sistem Janji Temu Melalui Telepon (TAS) untuk Klinik Pasien Rawat Jalan Umum (GOPC) dari Otoritas Rumah Sakit (HA) ditujukan agar pasien dapat membuat janji temu GOPC dari rumah dan mencegah antrian kuota. TAS juga membantu meredakan keramaian di klinik dan mengurangi resiko infeksi silang antar pasien.</p> <p>Saat ini, TAS GOPC menawarkan layanan melalui sekitar 800 jalur telepon selama 24 jam sehari. Pasien dapat membuat janji temu untuk 24 jam ke depan jika kuotanya masih tersedia. HA hendak menarik perhatian pengguna terhadap hal-hal berikut:</p>
<p><u>Elderly Appointment Quota</u></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><u>Kuota Janji Temu untuk Manula</u></p> <p>Berdasarkan pola penggunaan layanan oleh manula yang ada, kuota khusus disediakan bagi manula berusia 65 tahun ke atas yang mengalami penyakit kambuhan untuk meningkatkan akses layanan GOPC.</p>
<p><u>Anytime Booking</u></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><u>Membuat Janji Temu Kapanpun</u></p> <p>TAS beroperasi selama 24 jam sehari sehingga anggota masyarakat dapat menelpon kapanpun untuk membuat janji temu dengan klinik dalam 24 jam ke depan. Tidak perlu membuat janji temu pada waktu tertentu di pagi atau siang hari.</p>
<p><u>Key-in or Voice Input</u></p>	<p><u>Pemasukan Data melalui Tombol atau Suara</u></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 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>TAS menawarkan tiga pilihan bahasa (yaitu Kanton, Inggris dan Mandarin) untuk penelepon. Mempertimbangkan kebutuhan berbagai pengguna (termasuk manula), sistem ini mendukung dua cara memasukkan data (yaitu melalui tombol atau suara). Alur panggilan telepon kedua cara sama persis. Di sepanjang proses pembuatan janji temu / pengajuan pertanyaan / pembatalan, penelepon dapat memilih untuk menggunakan kedua metode tersebut pada setiap langkah. Penelepon dapat memilih cara yang paling mudah untuk mereka dalam mengoperasikan sistem dan memasukkan informasi yang diperlukan sesuai instruksi sistem.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Continuous Quota Update</u></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;"><u>Pembaruan Kuota Berkelanjutan</u></p> <p>TAS akan selalu memperbarui status kuota, yang termasuk kuota yang dikembalikan ke sistem karena pembatalan janji temu oleh pasien. Untuk itu, pasien yang tidak mendapatkan slot janji temu dapat mempertimbangkan untuk menelepon kembali.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Search for Quota in Nearby Clinics</u></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;"><u>Mencari Kuota di Klinik Terdekat</u></p> <p>Demi kemudahan pasien dan penggunaan sumber daya yang baik, TAS mengkaitkan GOPCs yang berdekatan sebagai satu jaringan, dan kuota setiap klinik akan diperiksa dan ditawarkan untuk pembuatan janji temu. Jika kuota konsultasi klinik yang dipilih sementara ini sedang penuh, sistem akan otomatis dialihkan ke klinik yang berlokasi di sekitarnya dan menentukan kuota yang tersedia untuk membuat janji temu via TAS. Pengaturan ini dapat meningkatkan kemungkinan mendapat slot janji temu, dan pada saat yang sama mendorong penggunaan sumber daya yang lebih</p>

	baik dengan mencegah penyalahgunaan kuota konsultasi.
<p><u>Appointment Enquiry and Cancellation</u></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><u>Pertanyaan tentang Janji Temu dan Pembatalan</u></p> <p>TAS memiliki fungsi pertanyaan tentang janji temu dan pembatalan. Jika pasien tidak dapat datang dan memenuhi janji temu, HA menganjurkan pasien untuk melakukan pembatalan melalui sistem sesegera mungkin dan setidaknya satu jam sebelum janji temu terjadwal. Kuota tersebut akan dibuka untuk masyarakat umum demi mengoptimalkan penggunaan sumber daya publik.</p>
<p><u>Notes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Telephone appointment service is provided to people who have registered or used services in any hospital or clinic under HA 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. 	<p><u>Catatan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Layanan janji temu melalui telepon disediakan bagi orang yang telah terdaftar atau pernah menggunakan layanan di rumah sakit atau klinik manapun di bawah HA sebelumnya. Jika Anda adalah pasien baru (yaitu orang yang tidak pernah terdaftar pada HA ataupun menggunakan layanan HA), Anda perlu membawa dokumen identitas asli dan mendaftar secara langsung di GOPC. Setelah verifikasi data pribadi, Anda dapat menggunakan TAS untuk membuat janji temu GOPC. ● Pusat bantuan telah tersedia di GOPCs untuk membantu orang-orang yang mengalami kesulitan menggunakan layanan janji temu melalui telepon. Jika Anda kesulitan menggunakan sistem janji temu melalui telepon, silahkan kunjungi pusat bantuan kami. Di samping itu, keluarga dan teman-teman Anda, serta beberapa organisasi masyarakat seperti pusat kegiatan

<ul style="list-style-type: none">● 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.	<p>manual mungkin juga dapat membantu</p> <ul style="list-style-type: none">● TAS telah menginkorporasikan upaya-upaya untuk mendorong pasien yang tidak dapat memenuhi janji temunya, untuk membatalkan janji temu sesegera mungkin. Pasien yang tidak memenuhi janji temu sebanyak 3 kali dalam 2 bulan untuk sementara akan tidak diizinkan menggunakan TAS. Mereka akan perlu bertanya ke klinik secara langsung jika ingin membuat janji temu untuk layanan konsultasi.
--	--

Steps of GOPC Telephone Appointment Booking

Langkah-langkah Membuat Janji Temu GOPC melalui Telepon

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.

Pasien yang telah mendaftar untuk layanan GOPC dapat menghubungi nomor klinik untuk membuat janji temu. Mohon mengacu pada langkah-langkah pembuatan janji temu ini secara umum untuk menyelesaikan pembuatan janji temu.

Step	System instruction	Response from caller
Langkah	Instruksi sistem	Respon penelepon
1	Select Language Pilih Bahasa	<p>Choose <u>Cantonese</u>: Pilih <u>Bahasa Kanton</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (1) or say “1” after the “Beep” Tekan (1) atau katakan “1” setelah bunyi “Bip” <p>Choose <u>English</u>: Pilih <u>Bahasa Inggris</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (2) or say “2” after the “Beep” Tekan (2) atau katakan “2” setelah bunyi “Bip” <p>Choose <u>Putonghua</u>: Pilih Bahasa <u>Mandarin</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (3) or say “3” after the “Beep” Tekan (3) atau katakan “3” setelah bunyi “Bip”

2	<p>Input the <u>first six digits</u> of Hong Kong identity card number (HKID) or registration number of birth certificate (excluding the digit or alphabet in the bracket)</p> <p>Masukkan <u>enam angka pertama</u> Kartu Identitas Hong Kong (HKID) atau nomor pendaftaran akte kelahiran (tidak termasuk angka atau huruf dalam tanda kurung)</p>	<p><u>Input the first six digits of HKID or registration number of birth certificate</u> <u>Masukkan enam angka pertama HKID atau nomor pendaftaran akte kelahiran</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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". <p>Masukkan enam angka pertama pada HKID pasien atau nomor pendaftaran akte kelahiran tanpa angka dalam tanda kurung. Atau sebutkan setelah bunyi "Bip".</p>
3	<p>Input the <u>year of birth</u> as shown on the identity document of the patient</p> <p>Masukkan <u>tahun kelahiran</u> sesuai dokumen identitas pasien</p>	<p><u>Input the year of birth as shown on the identity document of the patient</u> <u>Masukkan tahun kelahiran sesuai dokumen identitas pasien</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Input the year of birth as shown on the identity document of the patient or say it after the "Beep". <p>Masukkan tahun kelahiran sesuai dokumen identitas pasien atau sebutkan setelah bunyi "Bip".</p>
4	<p>Confirm the patient's identity Konfirmasi identitas pasien</p>	<p><u>Confirm the patient's HKID if it is correct</u> <u>Konfirmasi nomor HKID pasien jika benar</u></p> <p><u>To confirm:</u> <u>Untuk mengonfirmasi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (1) or say "1" after the "Beep" Tekan (1) atau katakan "1" setelah bunyi "Bip" <p><u>"Continue searching patients' record" or "re-enter" if the patient's HKID is incorrect</u></p>

		<p><u>“Terus cari catatan pasien” atau “masukkan kembali” jika nomor HKID pasien tidak benar</u></p> <p><u>To continue searching patients’ record</u> <i>(for correct input of personal data):</i></p> <p><u>Untuk terus mencari catatan pasien</u> <i>(untuk data pribadi yang benar):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (8) or say “8” after the “Beep” Tekan (8) atau katakan “8” setelah bunyi “Bip” <p><u>To re-enter</u> <i>(for incorrect input of personal data):</i></p> <p><u>Untuk memasukkan data kembali</u> <i>(untuk data pribadi yang tidak benar):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (0) or say “0” after the “Beep” Tekan (0) atau katakan “0” setelah bunyi “Bip”
<p>5</p>	<p>The system offers the earliest available timeslot Sistem menawarkan slot waktu terawal yang tersedia</p>	<p><u>Confirm if the appointment offered by the system is accepted</u></p> <p><u>Konfirmasi jika waktu janji temu yang ditawarkan oleh sistem diterima</u></p> <p><u>To Confirm:</u> <u>Untuk Mengonfirmasi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (1) or say “1” after the “Beep” Tekan (1) atau katakan “1” setelah bunyi “Bip” <p><i>(Remark: If <u>no quota</u> 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>(Catatan: Jika <u>tidak tersedia kuota</u> di klinik yang Anda telepon, sistem akan menawarkan klinik yang lokasinya berdekatan dan masih memiliki kuota. Untuk memilih</i></p>

		<i>klirik yang lokasinya berdekatan, tekan (1) atau katakan “1” setelah bunyi “bip”, lalu ikuti instruksi mulai langkah 5 dan seterusnya untuk menyelesaikan pembuatan janji temu.)</i>
6	Other services Layanan lain	<p><u>Obtain a fax copy of the appointment information:</u> <u>Mendapatkan informasi janji temu melalui faks:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (1) or say “1” after the “Beep” Tekan (1) atau katakan “1” setelah bunyi “Bip” <p><u>Repeat the appointment information:</u> <u>Mengulangi informasi janji temu:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (2) or say “2” after the “Beep” Tekan (2) atau katakan “2” setelah bunyi “Bip” <p><u>Enquire the address and telephone number of this clinic:</u> <u>Menanyakan alamat dan nomor telepon klinik:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (3) or say “3” after the “Beep” Tekan (3) atau katakan “3” setelah bunyi “Bip” <p><u>Terminate the enquiry:</u> <u>Mengakhiri pertanyaan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (9) or say “9” after the “Beep” Tekan (9) atau katakan “9” setelah bunyi “Bip”
<p>Please <u>bring your identity document</u> and handheld medical record (if any), and <u>arrive at clinic 15 minutes before your appointment time</u> for registration. Late comers may not be able to receive medical consultation on that day.</p> <p>Mohon <u>bawa dokumen identitas Anda</u> dan rekam medis tercetak (jika ada), dan <u>tiba di klinik 15 menit sebelum waktu janji temu Anda</u> untuk mendaftarkan diri. Pasien yang terlambat mungkin tidak akan melakukan konsultasi medis pada hari tersebut.</p>		

<p><u>Steps of Appointment Enquiry or Cancellation</u></p>	<p><u>Langkah-langkah Mengajukan Pertanyaan tentang Janji Temu atau Melakukan Pembatalan</u></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>Untuk bertanya tentang janji temu atau melakukan pembatalan, silahkan hubungi sistem janji temu melalui telepon pada klinik yang Anda tuju. Ikuti langkah 1-4 seperti terdaftar di atas serta instruksi dari sistem untuk menuntaskan pertanyaan atau pembatalan.</p>
<p>Should there be any inconsistency between the different language versions, the English version shall prevail.</p>	<p>Jika terjadi ketidaksesuaian antara berbagai versi bahasa, versi bahasa Inggrislah yang berlaku.</p>