



बारम्बार सोधिने प्रश्नहरू
(FAQs)

सामान्य आउट-पेन्टेन्ट क्लिनिक (GOPC) अपोइन्टमेन्ट बुकिङ सेवाको बारेमा

1. मैले पहिले कहिल्यै GOPC सेवाहरू प्रयोग गरेको छैन। मैले अपोइन्टमेन्ट बनाउन के गर्नुपर्छ?

उत्तर: सर्वसाधारणले अस्पताल प्राधिकरण (HA) द्वारा प्रस्तावित दुई बुकिङ माध्यमहरू, अर्थात् GOPC टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली र HA को एक-स्टप मोबाइल एप "HA Go" मा "Book GOPC" एप मार्फत GOPC को अपोइन्टमेन्ट लिन सक्छन्।

HA को दर्ता वा सेवा प्रयोग गरेका व्यक्तिहरूले कुनै पनि बुकिङ माध्यमबाट अपोइन्टमेन्ट लिन सक्छन्। यदि तपाईं टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली मार्फत अपोइन्टमेन्ट लिन चाहनुहुन्छ भने, तपाईं सिधै टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणालीमा कल गर्न सक्नुहुन्छ। "Book GOPC" मोबाइल एप मार्फत अपोइन्टमेन्ट लिनको लागि, तपाईं "HA Go" डाउनलोड गर्नुहोस्, दर्ता गर्नुहोस् र आफ्नो खाता सक्रिय गर्नुहोस् (कृपया खाता सक्रियता सम्बन्धी थप विवरणहरूको लागि [यहाँ](#) क्लिक गर्नुहोस्)।

HA मा कहिल्यै दर्ता वा सेवाहरू प्रयोग नगर्नेहरूका लागि, तपाईंले कुनै पनि GOPC मा व्यक्तिगत रूपमा दर्ता गर्नको लागि आफ्नो मूल परिचय कागजात ल्याउन सक्नुहुन्छ। एक पटक दर्ता गरिसकेपछि, तपाईंले माथि उल्लिखित चरणहरू अनुसार टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली वा "Book GOPC" मोबाइल एप मार्फत अपोइन्टमेन्ट लिन सक्नुहुन्छ।

2. मैले GOPC अपोइन्टमेन्ट बुकिङ सेवा प्रयोग गर्न दर्ता गरेको छु। के म कुनै पनि GOPCs मा अपोइन्टमेन्ट लिन सक्छु?

उत्तर: बिरामीहरूको सुविधाको लागि, तपाईंले एक पटक GOPC मा दर्ता गरिसकेपछि वा HA को अस्पताल वा क्लिनिक सेवाहरू प्रयोग गरिसकेपछि, तपाईंले कुनै पनि GOPC मा अपोइन्टमेन्ट गर्न टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली वा "Book GOPC" मोबाइल एप प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ।

3. म अपोइन्टमेन्ट लिन चाहन्छु। मैले अपोइन्टमेन्ट कहिले लिनुपर्छ?

उत्तर: टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली र "Book GOPC" मोबाइल एप दुबै दिनको 24 घण्टा सञ्चालन हुन्छ र कोटा स्थिति लगातार अपडेट हुन्छ। कोटा अपडेटले बिरामीहरूद्वारा रद्द गरिएका परामर्श टाइमस्लटहरूबारे जानकारी दिन्छ, जुन अन्य बिरामीहरूलाई Book गर्नका लागि प्रणालीमा तुरुन्तै जारी गरिन्छ। यस व्यवस्थाले बिरामीहरूलाई सुविधा प्रदान गर्ने र दिनको एक निश्चित अवधिमा प्रणालीको व्यस्त सञ्चालनबाट बच्ने लक्ष्य राखेको हुन्छ। त्यसकारण तपाईंले कुनै पनि समयमा अपोइन्टमेन्ट बुकिङको माध्यम प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ र कुनै निश्चित तोकिएको समय बिन्दुमा अपोइन्टमेन्ट गर्नु आवश्यक छैन।

4. के म अर्को 24 घण्टा पछि अपोइन्टमेन्ट लिन सकछु?

उत्तर: टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली र "Book GOPC" मोबाइल एपले एपिसोडिक रोगहरू (जस्तै इन्फ्लुएन्जा, रुघा, ग्यास्ट्रोएन्टेराइटिस) भएका बिरामीहरूलाई अर्को 24 घण्टामा उपलब्ध परामर्श समयावधि आरक्षित गर्न अनुमति दिन्छ। यद्यपि एपिसोडिक केसहरू सामान्यतया गैर-अत्यावश्यक हुन्छन्, हामी बिरामीहरूलाई सकेसम्म चाँडो चिकित्सकीय परामर्श लिन प्रोत्साहन दिन्छौं। यदि अर्को 24 घण्टा भन्दा बढि अपोइन्टमेन्ट टाइमस्लट प्रस्ताव गरिएको छ भने, यसले समयमै चिकित्सा उपचार प्राप्त नगर्दा बिरामीहरूको आवश्यकता पूरा नगर्न सकछ। अर्कोतर्फ, पूर्वनिर्धारित दरमा वृद्धि र कोटाको क्षति पनि हुन सकछ।

5. के म मेरो परामर्श समय चयन गर्न सकछु?

उत्तर: स्रोतको उपयोगलाई अनुकूलन गर्न र कोटाको क्षतिबाट बच्न टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली र "Book GOPC" मोबाइल एपले अर्को 24 घण्टामा सबैभन्दा पहिले उपलब्ध परामर्श सत्र पहिचान गर्नेछ र क्रमिक आधारमा परामर्श समयावधि तोक्नेछ। यदि तपाईं प्रस्तावित टाइमस्लट स्वीकार गर्नुहुन्न भने, तपाईं प्रस्ताव त्याग्न सक्नुहुन्छ र अर्को 24 घण्टाको अन्य सत्रहरूमा, जस्तै बिहान, दिउँसो र साँझमा उपलब्ध कोटा खोज्न छनौट गर्न सक्नुहुन्छ। प्रणालीले कोटा उपलब्धताको आधारमा तपाईंको चयन गरिएको सत्रमा सबैभन्दा प्रारम्भिक उपलब्ध टाइमस्लट निर्धारित गर्नेछ।

6. मैले मेरो तोकिएको अपोइन्टमेन्टको समय बिर्सिँ। मैले मेरो बुक गरिएको अपोइन्टमेन्टको विवरण कसरी जाँच गर्न सकछु?

उत्तर: कृपया तपाईंसँग भेटघाट भएको क्लिनिकको टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणालीमा कल गर्नुहोस् र तपाईंको अपोइन्टमेन्ट विवरणहरू सोधपुछ गर्न निर्देशनहरू पालना गर्नुहोस्। तपाईंले सोधपुछ गर्नको लागि "Book GOPC" मोबाइल एपमा रहेको "सेल्फको लागि सोधपुछ गर्नुहोस्" विकल्प पनि प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ।

7. यदि म निर्धारित समय अनुसार उपस्थित हुन सकिदिन भने म कसरी मेरो अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्न सकछु?

उत्तर: कृपया सम्बन्धित क्लिनिकको टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणालीमा कल गर्नुहोस् वा "Book GOPC" मोबाइल एपमा रहेको "सेल्फका लागि रद्द गर्नुहोस्" विकल्प प्रयोग गरी सकेसम्म चाँडो रद्द गर्नुहोस्, अर्थात् तपाईंको निर्धारित अपोइन्टमेन्ट भन्दा कम्तिमा एक घण्टा अगाडि रद्द गर्नुहोस्। त्यसपछि कोटाको उपयोग अनुकूलन गर्नको लागि अन्य बिरामीहरू द्वारा बुकिङको लागि जारी गरिनेछ। यदि तपाईं कुनै पनि GOPCs मा 2 महिना भित्र 3 अलग-अलग अवसरहरूको लागि अपोइन्टमेन्टमा उपस्थित हुन असफल हुनुभयो भने, तपाईंलाई टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली र मोबाइल एप प्रयोग गर्नबाट अस्थायी रूपमा अपोइन्टमेन्ट लिन निलम्बन गरिनेछ। यदि तपाईं परामर्श सेवाको लागि अपोइन्टमेन्ट लिन चाहनुहुन्छ भने कृपया क्लिनिकमा

व्यक्तिगत रूपमा सोधपुछ गर्नुहोस्।

8. यदि मैले टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली वा मोबाइल एप प्रयोग गर्न कठिनाइहरू सामना गरेमा मैले के गर्नुपर्छ?

उत्तर: HA GOPC वेबसाइट (<http://www.ha.org.hk/gopc>) ले GOPC अपोइन्टमेन्ट बुकिङ साधनहरू र अन्य सान्दर्भिक जानकारीहरू प्रदान गर्दछ जुन तपाईंलाई उपयोगी लाग्न सक्छ। साथै, GOPCs मा GOPC नियुक्ति गर्न कठिनाइहरूको सामना गर्ने मानिसहरूलाई सहायता प्रदान गर्न मद्दत डेस्कहरू पनि स्थापना गरिएका छन्।

"Book GOPC" मोबाइल एप अपोइन्टमेन्ट बुकिङ सेवाको बारेमा

9. मैले पहिले कहिल्यै मोबाइल एपको सहायताले अपोइन्टमेन्ट लिएको छैन। यो सेवा प्रयोग गर्न मैले के गर्नुपर्छ?

उत्तर: "Book GOPC" एक सरल, समय बचत हुने र अनुकूलित प्लेटफर्म मार्फत GOPC अपोइन्टमेन्ट गर्नका लागि HA को एक-स्टप मोबाइल एप "HA Go" को कार्य हो। "Book GOPC" मोबाइल एप मार्फत अपोइन्टमेन्ट लिनको लागि, तपाईंले "HA Go" डाउनलोड गर्नुहोस्, दर्ता गर्नुहोस् र आफ्नो खाता सक्रिय गर्नुहोस् (कृपया खाता सक्रियतामा थप विवरणहरूको लागि [यहाँ](#) क्लिक गर्नुहोस्)।

10. मोबाइल एपले मेरो डाटा गोपनीयता कसरी सुरक्षित गर्छ?

उत्तर: "बुक GOPC" मोबाइल एपले साधारण बुकिङ प्रवाहमा मात्र होइन, बिरामीको डेटाको गोपनीयतालाई सुरक्षित राख्नको लागि यसको सुरक्षालाई पनि जोड दिन्छ। बुकिङ, सोधपुछ र रद्द प्रवाह प्रमाणीकरण भएको व्यक्तिगत खातामा मात्र सञ्चालन गर्न सकिन्छ। अरूको लागि बुकिङ, सोधपुछ र रद्द गर्दा, प्रयोगकर्ताहरूले बिरामी डेटा गोपनीयता सुनिश्चित गर्न सम्बन्धित व्यक्तिहरूबाट प्राप्त भएको सहमति घोषणा गर्न आवश्यक हुनेछ। बुकिङ प्रक्रियाको बखत, बिरामीको डेटा धेरै इन्क्रिप्सनहरूद्वारा सुरक्षित गरिन्छ, र मोबाइल एपले प्रयोगकर्ताको मोबाइल उपकरणको फोटो एल्बम र व्यक्तिगत क्यालेन्डरबाट डेटा पढ्न वा सङ्कलन गर्दैन।

11. म सामान्यतया भ्रमण गरि रहनुपर्ने GOPCs मा कसरी सजिलै अपोइन्टमेन्ट लिन सक्छु?

उत्तर: "Book GOPC" मोबाइल एप प्रयोगकर्ताहरूलाई दुईवटा क्लिनिकहरू प्राप्त गर्नका लागि "बुकमार्क क्लिनिक" विकल्पसँग फिट गरिएको छ। बुकमार्क गरिएको क्लिनिक (हरू) बुकिङ इन्टरफेसमा राखिनेछ। प्रयोगकर्ताहरूले क्लिनिक खोजी छोडेर सुविधाजनक रूपमा आफ्नो प्राथमिकता अनुसार अपोइन्टमेन्ट लिन सक्छन्। कुनै पनि क्लिनिक बुकमार्क गरिएको छैन भने मोबाइल एपको डिजाइनले अन्तिम भ्रमण गरिएको क्लिनिकलाई बुकिङ इन्टरफेसमा राख्न अनुमति दिन्छ ताकि प्रयोगकर्ताहरूले एउटै क्लिनिकमा थप सजिलै अपोइन्टमेन्ट लिन सकून्।

12. के म एकै समयमा अपोइन्टमेन्ट लिन टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली र मोबाइल एप दुवै प्रयोग गर्न सकछु?

उत्तर: GOPC सेवाहरू प्रयोग गर्ने बिरामीहरूको अवसरहरू सुरक्षित गर्न र बिरामीको डेटा गोपनीयताको सुरक्षा गर्न, हाम्रो प्रणालीले एक प्रयोगकर्ताद्वारा एकै समयमा बुकिङ माध्यमबाट बनेको एउटा आदेशलाई मात्र प्रक्रिया गर्न अनुमति दिन सकछ। यस्तो परिस्थितिमा, अर्को अपोइन्टमेन्ट बुकिङ माध्यमबाट गरिएको आदेशलाई प्रशोधन गरिने छैन। उदाहरणका लागि, तपाईंले अपोइन्टमेन्ट लिँदा र टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली मार्फत आफ्नो व्यक्तिगत जानकारी इनपुट गर्दा मोबाइल एपमा तपाईंको बुकिङ गर्ने प्रयासलाई प्रशोधन गरिने छैन।

13. मैले सफलतापूर्वक GOPC अपोइन्टमेन्ट लिएको छु। के मोबाइल एपले मलाई मेरो अपोइन्टमेन्ट तालिकाको सम्झना दिलाउनेछ?

उत्तर: बिरामीको डेटा गोपनीयताको रक्षा गर्न, "Book GOPC" मोबाइल एपले प्रयोगकर्ताको मोबाइल उपकरणबाट कुनै पनि डेटा पढ्न वा सङ्कलन गर्दैन। मोबाइल एपको डिजाइनले तपाईंलाई "अपोइन्टमेन्ट विवरणहरू" पृष्ठबाट तपाईंको मोबाइल उपकरणको व्यक्तिगत क्यालेन्डरमा GOPC अपोइन्टमेन्ट विवरणहरू थप्न विकल्प दिन्छ। तपाईंको व्यक्तिगत क्यालेन्डरले तपाईंलाई तपाईंको व्यक्तिगत सेटअप अनुसार निर्धारित अपोइन्टमेन्टको सम्झना गराउन सकछ।

14. मैले टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट सिस्टम मार्फत अपोइन्टमेन्ट गरेको छु। के म मोबाइल एप मार्फत मेरो अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्न सकछु?

उत्तर: बिरामी र सर्वसाधारणको सुविधाको लागि, र कोटाको इष्टतम प्रयोगको लागि, बुकिङ जुनसुकै माध्यमबाट गरे पनि टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली वा मोबाइल एप मार्फत अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्न सकिन्छ।

15. के म मेरो खाता मार्फत मेरो परिवारका सदस्यहरूको लागि अपोइन्टमेन्ट लिन प्रयोग गर्न सकछु?

उत्तर: सर्वसाधारणको सुविधाको लागि आफ्ना परिवारका सदस्यहरू र / वा आवश्यक परेका अरूको हेरचाह गर्नको लागि, "Book GOPC" मोबाइल एपमा "अन्यका लागि बुकिङ" विकल्प उपलब्ध छ। अरूको लागि बुकिङ गर्दा, तपाईंले आफ्नो खातामा लगइन गर्न र बिरामीको HKID कार्ड नम्बर र जन्म मिति राख्न आवश्यक हुन्छ। बिरामीको डेटा गोपनीयताको रक्षा गर्न, तपाईंले बुकिङ प्रक्रियाको क्रममा बिरामीको व्यक्तिगत जानकारी प्रयोग गर्नको लागि उसको सहमति प्राप्त गर्नुभएको छ कि छैन भनेर पुष्टि गर्न आवश्यक छ। एकपटक अपोइन्टमेन्ट सफलतापूर्वक गरेपछि, मोबाइल एपले तपाईंलाई "शेयर" विकल्प प्रयोग गरेर बिरामीलाई अपोइन्टमेन्ट विवरणहरू इमेल गर्न अनुमति दिन्छ।

16. मैले अरूलाई सोधपुछ गर्न वा अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्न मद्दत गर्दा मैले "बुक गरिएको क्लिनिक" को जानकारी किन इनपुट गर्नुपर्छ?

उत्तर: जब तपाईं अपोइन्टमेन्ट विवरणहरू सोध्दै हुनुहुन्छ वा अन्य व्यक्तिहरूको लागि अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्दै हुनुहुन्छ, तपाईंलाई प्रणालीले थप प्रमाणीकरणको लागि "बुक गरिएको क्लिनिक" को जानकारी इनपुट गर्न आवश्यक छ ताकि बिरामी डेटाको उचित प्रयोग र सुरक्षा सुनिश्चित गर्न सकियोस्।

17. म दीर्घ रोगबाट ग्रसित बिरामी हुँ। के म मोबाइल एप मार्फत मेरो अर्को अपोइन्टमेन्ट रिसेड्युल गर्न सकुछु?

उत्तर: सामान्यतया, पुरानो रोगहरू भएका बिरामीहरूलाई उनीहरूको चिकित्सा अवस्था कायम राख्न निरन्तर औषधि उपचार चाहिन्छ। तसर्थ, क्लिनिकल आवश्यकताहरूको आधारमा क्लिनिकले प्रस्ताव गरेको अर्को फलो-अप अपोइन्टमेन्टसम्म पर्याप्त औषधिहरू दिइनेछ। तसर्थ, यदि तपाईं तपाईंको अपोइन्टमेन्ट रिसेड्युल गर्न आवश्यक छ भने, कृपया प्रबन्धको लागि सम्बन्धित क्लिनिकमा सम्पर्क गर्नुहोस्। समयमै र उपयुक्त फलो-अप हेरचाह साथै व्यक्तिगत औषधि आवश्यकताहरू सुनिश्चित गर्न, क्लिनिकका कर्मचारीहरूले तपाईंको क्लिनिकल आवश्यकताहरू (जस्तै औषधि आवश्यकताहरू) को आधारमा तपाईंको लागि उपयुक्त व्यवस्था गर्नेछन्।

18. मैले चयन गरेको क्लिनिकको अपोइन्टमेन्ट कोटा पूर्ण रूपमा बुक गरिएको छ। के मोबाइल एपले अन्य GOPC मा कोटा खोज्न सकुछु?

उत्तर: टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली जस्तै, बिरामीको लागि अपोइन्टमेन्ट प्राप्त गर्ने मौका बढाउन र कोटाको बर्बादीबाट बच्न स्रोतहरूको राम्रो उपयोग गर्न, "Book GOPC" मोबाइल एपले नजिकैका GOPCहरूलाई नेटवर्कको रूपमा एकसाथ जोड्दछ, जसमा क्लिनिकहरूका विभिन्न कोटाहरू जाँच गर्न र बुकिङको लागि प्रस्ताव गर्न सकिन्छ। यदि चयन गरिएको क्लिनिकको परामर्श कोटा पूर्ण रूपमा बुक गरिएको छ भने, प्रणालीले स्वचालित रूपमा नजिकैको क्लिनिक (हरू) मा बिरामी बुक गर्नको लागि उपलब्ध कोटा पहिचान गर्नेछ।

19. के मैले अरूलाई अपोइन्टमेन्ट लिन, अपोइन्टमेन्ट विवरणहरू सोध्न वा अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्दा प्रत्येक पटक लगइन वा जन्म मिति प्रविष्ट गर्न अनिवार्य छ? समय बचाउनको लागि मोबाइल एपमा यस्तो जानकारी सुरक्षित गर्न सकिन्छ?

उत्तर: इन्टरनेट प्रयोगकर्ताहरूको सुरक्षाको लागि, मोबाइल एपको डिजाइनले तपाईंलाई तपाईंको आफ्नै खातामा लग इन हुँदा अरूको लागि बुक गर्न अनुमति दिन्छ। प्रत्येक पटक तपाईंले अपोइन्टमेन्ट बनाउनुहुँदा, अपोइन्टमेन्ट विवरणहरू सोधपुछ गर्दा वा अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्दा, थप प्रमाणीकरणको उद्देश्यको लागि तपाईंले बिरामीको व्यक्तिगत जानकारी, जस्तै उसको / उनको HKID कार्ड नम्बर, जन्म मिति र / वा "बुक गरिएको क्लिनिक" प्रविष्ट गर्न आवश्यक हुनेछ (अपोइन्टमेन्ट सोधपुछ र रद्द गर्दा लागु

हुने)। यसबाहेक, प्रणालीले पुष्टि गर्नेछ कि तपाईंले बिरामीको डेटा गोपनीयता सुरक्षित गर्नको लागि उसको व्यक्तिगत जानकारी प्रयोग गर्न बिरामीको सहमति प्राप्त गर्नुभएको छ कि छैन।

20. मलाई किन अचानक "Book GOPC" मोबाइल एप प्रयोग गर्नबाट रोकियो?

उत्तर: यदि गलत जानकारी बारम्बार प्रविष्ट गरियो भने प्रयोगकर्ताका खाताहरूको सुरक्षाको लागि, प्रणालीले मोबाइल उपकरणलाई "Book GOPC" मोबाइल एप प्रयोग गर्नबाट अस्थायी रूपमा निलम्बन गर्नेछ। तपाईंले पछि फेरि मोबाइल एप प्रयोग गर्ने प्रयास गर्न सक्नुहुन्छ। साथै, यदि तपाईं कुनै पनि GOPCs मा 2 महिना भित्र 3 अलग-अलग अवसरहरूको लागि अपोइन्टमेन्टमा उपस्थित हुन असफल हुनुभयो भने पनि तपाईंलाई अपोइन्टमेन्ट लिनको लागि मोबाइल एप प्रयोग गर्नबाट अस्थायी रूपमा निलम्बन गरिनेछ। यदि तपाईं परामर्श सेवाको लागि अपोइन्टमेन्ट लिन चाहनुहुन्छ भने कृपया क्लिनिकमा व्यक्तिगत रूपमा सोधपुछ गर्नुहोस्।

21. "Book GOPC" मोबाइल एप प्रयोग गर्नु बाहेक म कसरी GOPC अपोइन्टमेन्ट लिन सक्छु?

उत्तर: सर्वसाधारणले HA द्वारा प्रस्तावित दुई अपोइन्टमेन्ट बुकिङ माध्यमहरू, अर्थात् टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली र "Book GOPC" मोबाइल एप मार्फत GOPC मा अपोइन्टमेन्ट लिन सक्छन्।

GOPC टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट सेवाको बारेमा

22. टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट सेवा प्रयोग गर्न मैले के गर्नुपर्छ?

उत्तर: GOPC टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट सेवा ती व्यक्तिहरूलाई प्रदान गरिन्छ जसले पहिले HA मा सेवाहरू दर्ता गरेका वा प्रयोग गरेका छन्। यदि तपाईंले पहिले HA को अस्पताल वा क्लिनिक सेवाहरू प्रयोग गर्नुभएको छ भने, तपाईंले सीधै GOPC टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली मार्फत अपोइन्टमेन्ट लिन सक्नुहुन्छ। यदि तपाईंले HA मा कहिल्यै दर्ता गर्नुभएको छैन वा सेवाहरू प्रयोग गर्नुभएको छैन भने, कृपया आफ्नो मूल परिचय कागजात ल्याउनुहोस् र GOPC मा व्यक्तिगत रूपमा दर्ता गर्नुहोस्। दर्ता पछि, तपाईंले टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली मार्फत अपोइन्टमेन्ट लिन सक्नुहुन्छ।

23. मैले टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली मार्फत सफलतापूर्वक अपोइन्टमेन्ट लिएको छु। मैले पहिलो पटक क्लिनिकमा उपस्थित हुँदा पनि किन दर्ता प्रक्रिया अगाडि बढाउनुपर्छ?

उत्तर: यदि तपाईंले सफलतापूर्वक GOPC मा अपोइन्टमेन्ट लिनुभएको यो पहिलो पटक हो भने, तपाईंले पहिचान प्रमाणीकरणको लागि आफ्नो पहिलो उपस्थितिमा दर्ता प्रक्रिया पूरा गर्न आवश्यक छ। क्लिनिकका कर्मचारीहरूले यस अवसरलाई तपाईंसँग व्यक्तिगत रूपमा तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी प्रमाणित गर्न र प्रणालीमा जानकारी अद्यावधिक गर्न आवश्यक छ भने पुष्टि गर्ने छन्। यो प्रक्रिया एक पटक मात्र गरिन्छ र तपाईंलाई अन्य क्लिनिकहरूमा सम्बन्धित प्रक्रिया दोहोर्याउन आवश्यक पर्दैन।

24. के मैले टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली सञ्चालन गर्न कि-इन वा भ्वाइस इनपुट प्रयोग गर्नुपर्छ? के दुई इनपुट विधिहरू वैकल्पिक रूपमा प्रयोग गर्न सकिन्छ?

उत्तर: टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणालीले दुवै इनपुट विधिहरूलाई समर्थन गर्दछ। तपाईंले प्रयोग गर्ने सबैभन्दा सहज तरिका रोज्न सक्नुहुन्छ। प्रक्रियाको प्रत्येक चरणमा, तपाईं कुनै पनि इनपुट विधि प्रयोग गर्न छनौट गर्न सक्नुहुन्छ।

25. यदि मैले आवाज इनपुट विधि प्रयोग गर्छु भने मैले निर्देशन कहिले भन्नु पर्छ? मेरो निर्देशन प्रणाली द्वारा पहिचान गर्न नसकिने कुनै कारण छ?

उत्तर: प्रत्येक निर्देशन लिपि पछि "बीप" हुनेछ। तपाईंले "बीप" पछि आफ्नो निर्देशन भन्न सक्नुहुन्छ। तपाईंको आवाज निर्देशनको भोल्युम प्रणाली द्वारा पहिचान नगरिएको सामान्य कारक मध्ये एक हो। ठुलो स्वरमा बोल्नुहोस् वा शान्त वातावरणमा निर्देशन स्पष्ट रूपमा भन्दा सामान्यतया मद्दत गर्न सक्छ।

26. यदि म जानकारी पुनः प्रविष्ट गर्न चाहन्छु। मैले के गर्नुपर्छ?

उत्तर: यदि तपाईं जानकारी पुनः प्रविष्ट गर्न चाहनुहुन्छ भने, तपाईं डेटा इनपुटको समयमा "*" थिच्न सक्नुहुन्छ वा पुनः इनपुटको लागि प्रणालीको निर्देशनको लागि पर्खन सक्नुहुन्छ।

27. मैले मोबाइल एप प्रयोग गरेर पहिले नै अपोइन्टमेन्ट लिइसकेको छु। के म टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली मार्फत मेरो अपोइन्टमेन्ट बारे सोध्न वा रद्द गर्न सक्छु?

उत्तर: बिरामी र सर्वसाधारणको सुविधाको लागि र कोटाको इष्टतम प्रयोगको लागि, बुकिङको माध्यम जुनसुकै भए पनि टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट प्रणाली वा मोबाइल एप मार्फत अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्न सकिन्छ।

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