



<p><u>Introduction of Telephone Appointment Service of General Out-patient Clinics</u></p>	<p><u>सामान्य आउट-बिरामी क्लिनिकहरूको टेलिफोन नियुक्ति सेवाको परिचय</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>अस्पताल प्राधिकरण (HA) को सामान्य बहिरङ्ग क्लिनिक (GOPC) टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट सिस्टम (TAS) ले रोगीहरूलाई घरबाट नै GOPC अपोइन्टमेन्ट बुक गर्ने र उनीहरूलाई कोटाको लागि लामो लाइन बस्नुबाट रोक्ने उद्देश्य राख्दछ । TAS ले क्लिनिकहरूको भिडभाडको अवस्था कम गर्न र रोगीहरू बीच हुने एक अर्काको संक्रमणको जोखिम कम गर्न मद्दत पुर्याउँदछ ।</p> <p>हाल, GOPC TAS ले दिनको 24 घण्टा 800 टेलिफोन लाइन मार्फत सेवा प्रदान गर्दछ । रोगीहरूले अर्को 24 घण्टामा यदि कोटा उपलब्ध भएमा अपोइन्टमेन्ट बुक गर्न सक्छन् । HA ले प्रयोगकर्ताहरूको निम्न कुराहरूमा ध्यान केन्द्रित गर्दछ:</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>वृद्धहरूको अपोइन्टमेन्ट कोटा</u></p> <p>वृद्धहरूको अघिल्लो सेवा उपयोगको ढाँचाको आधारमा, प्रासंगिक रोगहरू भएका 65 वर्ष वा बढी उमेरका वृद्धहरूको लागि GOPC सेवाहरूमा उनीहरूको पहुँच वृद्धि गर्नको लागि कोटाहरू आरक्षण गरिएको छ ।</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>कुनै पनि समयमा बुकिङ्ग</u></p> <p>TAS दिनको 24 घण्टा सञ्चालन हुन्छ जसले गर्दा सार्वजनिक सदस्यहरूले कुनै पनि समयमा अर्को 24 घण्टाको लागि उनीहरूको क्लिनिकको अपोइन्टमेन्ट लिन सक्छन् । दिनमा तोकिएको समयमा अपोइन्टमेन्ट लिन कुनै आवश्यक छैन ।</p>
<p><u>Key-in or Voice Input</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 /</p>	<p><u>कि-इन वा भ्वाइस इन्पुट</u></p> <p>TAS ले कल गर्नेहरूका लागि तीनवटा भाषाहरूको विकल्प प्रदान गर्दछ (जसमा केन्टोनिज, अङ्ग्रेजी र पुटोंग्वा पर्दछ) । विभिन्न प्रयोगकर्ताहरूको (वृद्धहरू सहित) आवश्यकताहरूलाई मध्यनजर गर्दै, सिस्टमले दुईवटा इन्पुट विधिहरूलाई स्वीकार गर्दछ (जसमा कि-इन र भ्वाइस इन्पुट पर्दछ) । कल प्रवाह</p>

<p>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>दुवै इन्पुट विधिहरूको लागि समान छ । बूकिङ्ग/सोधपुछ/रद्द गर्ने प्रक्रियाको दौरानमा, प्रत्येक चरणमा कल गर्ने व्यक्तिहरूले दुवै इन्पुट विधिहरू प्रयोग गर्न सक्छन् । कल गर्ने व्यक्तिहरूले सिस्टम सञ्चालन गर्न र सिस्टमको निर्देशन अनुसार जानकारी इन्पुट गर्न सबैभन्दा सजिलो तरिका छनौट गर्न सक्छन् ।</p>
<p><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><u>लगातार कोटाको अपडेट</u></p> <p>TAS ले कोटाको स्थितिको बारेमा लगातार अपडेट गर्दछ जसमा बिरामीहरूले रद्द गरेर सिस्टममा फेरि जारी गरिएको अपोइन्टमेन्ट पनि समावेश हुन्छ । त्यसकारण, अपोइन्टमेन्ट लिन नसकेका बिरामीहरूले पछि फेरी बूकिङ्गको लागि कल गर्न विचार गर्न सक्छन् ।</p>
<p><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><u>नजिकैको क्लिनिकमा रहेको कोटाको खोजी</u></p> <p>बिरामीहरूको सुबिधाको लागि र स्रोतहरूको राम्रो उपयोगको लागि, TAS ले नजिकैको GOPCs हरुलाई एउटा नेटवर्कमा जोड्दछ, जसमा विभिन्न क्लिनिकहरूको कोटाहरू चेक गर्न सकिन्छ र बूकिङ्गको लागि प्रस्ताव गर्न सकिन्छ । यदि कल गरिएको क्लिनिकको परामर्श कोटा अस्थायी रूपमा भरिएको छ भने, सिस्टमले स्वचालित रूपमा नजिकैको क्लिनिकमा मोड्नेछ र TAS मार्फत बुक गर्नका लागि सार्वजनिक कोटाको पहिचान गर्दछ । यस प्रबन्धले बिरामीहरूलाई अपोइन्टमेन्ट पाउने अवसर वृद्धि गर्न सक्छ, र साथै परामर्श कोटाको अपव्ययता हुन नदिई स्रोतहरूको राम्रो उपयोग गर्न सक्छ ।</p>
<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>अपोइन्टमेन्टको सोधपुछ र रद्द गर्ने</u></p> <p>TAS ले अपोइन्टमेन्टको सोधपुछ र रद्द गर्ने काम गर्छ । यदि बिरामीहरू बूक गरेको अपोइन्टमेन्टमा उपस्थित हुन नसक्ने भएमा, HA ले बिरामीहरूलाई सिस्टम मार्फत चाँडो भन्दा चाँडो र कम्तिमा पनि निर्धारण गरिएको अपोइन्टमेन्टको समय तालिका भन्दा एक घण्टा पहिले कल गरि अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्न प्रोत्साहित गर्दछ । त्यसपछि कोटा सर्वसाधारणहरूको बूकिङ्गको लागि जारी गरिनेछ जसले गर्दा सार्वजनिक स्रोतको उपयोगको अनुकूलन हुन्छ ।</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 	<p><u>नोटहरू:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट सेवा त्यस्ता व्यक्तिहरूलाई प्रदान गरिएको छ जो पहिले

<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. 	<p>अस्पताल प्राधिकरण HA अन्तर्गतका अस्पताल वा क्लिनिकमा दर्ता भएका छन् वा सेवाहरु प्रयोग गरेका छन् । यदि तपाईं नयाँ बिरामी (अर्थात् HA मा कहिल्यै दर्ता नभएको र HA सेवाहरु कहिल्यै प्रयोग नगरेको व्यक्ति) हुनुहुन्छ भने, तपाईंले सक्कली परिचयपत्रको कागजात ल्याउनुपर्छ र GOPC मा व्यक्तिगत रुपमा दर्ता गराउनुपर्छ । तपाईंको व्यक्तिगत डाटा/विवरण प्रमाणिकरण भइसकेपछि, तपाईंले GOPC अपोइन्टमेन्ट लिनको लागि TAS प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ ।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट सेवा प्रयोग गर्दा समस्या भएका व्यक्तिहरुलाई सहायता प्रदान गर्नको लागि GOPCs हरुमा सहायता कक्ष राखिएको छ । यदि तपाईंलाई टेलिफोन बुकिङ्ग सेवा प्रयोग गर्दा कुनै पनि समस्या भएमा, कृपया हाम्रो सहायता कक्षमा सम्पर्क गर्नुहोस् । यसबाहेक, तपाईंको परिवार र साथीहरु, साथै समुदायका केही संस्थाहरु जस्तै वृद्ध केन्द्रहरुले पनि मद्दत गर्न सक्छन् । ● TAS ले समय तालिका अनुसार निर्धारण गरिएको अपोइन्टमेन्टमा उपस्थित हुन नसक्ने बिरामीहरुलाई उनीहरुले बुक गरेको अपोइन्टमेन्ट चाँडो भन्दा चाँडो रद्द गर्न प्रोत्साहन गर्न उपायहरु समावेश गर्दछ । बुक गरिएको अपोइन्टमेन्टमा 2 महिना भित्र 3 अलग अलग अवसरहरुमा उपस्थित हुन असफल भएका बिरामीहरुलाई TAS को प्रयोग गर्नबाट अस्थायी रुपमा निलम्बन गरिनेछ । यस्ता बिरामीहरुले परामर्श सेवाको लागि अपोइन्टमेन्ट लिनु परेमा क्लिनिकमा व्यक्तिगत रुपमा सोधपुछ गर्नुपर्नेछ ।
---	--

Steps of GOPC Telephone Appointment Booking		
GOPC टेलिफोन अपोइन्टमेन्ट बुकिङ्गको चरणहरू		
<p>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.</p> <p>GOPC सेवाको लागि दर्ता भएका बिरामीहरूले क्लिनिकको टेलिफोन बुकिङ्ग नम्बरमा अपोइन्टमेन्ट लिनको लागि कल गर्न सक्नेछन् । कृपया सामान्य रूपमा अपोइन्टमेन्ट बुकिङ्ग पूरा गर्नको लागि तल दिइएका बुकिङ्ग चरणहरूलाई सन्दर्भको रूपमा लिनुहोस् ।</p>		
Step	System instruction	Response from caller
चरण	सिस्टम निर्देशन	कल गर्ने व्यक्तिबाट प्रतिक्रिया
1	Select Language भाषा छनोट गर्नुहोस्	<p>Choose Cantonese: केन्टोनिज भाषा छनोट गर्नुहोस्:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (1) or say "1" after the "Beep" (1) थिच्नुहोस् वा "बिप" पछि "1" भन्नुहोस् <p>Choose English: अङ्ग्रेजी भाषा छनोट गर्नुहोस्:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (2) or say "2" after the "Beep" (2) थिच्नुहोस् वा "बिप" पछि "2" भन्नुहोस् <p>Choose Putonghua: पुटोंग्वा भाषा छनोट गर्नुहोस्:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (3) or say "3" after the "Beep" (3) थिच्नुहोस् वा "बिप" पछि "3" भन्नुहोस्
2	<p>Input the first six digits of Hong Kong identity card number (HKID) or registration number of birth certificate (excluding the digit or alphabet in the bracket)</p> <p>हंगकंग परिचय पत्र नम्बर (HKID) को पहिलो ६ अङ्कहरू वा जन्म दर्ता प्रमाणपत्रको दर्ता नम्बर (ब्राकेटमा भएको अङ्क वा वर्ण बाहेक) इन्पुट गर्नुहोस्</p>	<p>Input the first six digits of HKID or registration number of birth certificate HKID को पहिलो ६ अङ्कहरू वा जन्म दर्ता प्रमाणपत्रको दर्ता नम्बर इन्पुट गर्नुहोस्</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". बिरामीको HKID को पहिलो ६ अङ्कहरू वा जन्म दर्ता प्रमाणपत्रको दर्ता नम्बर ब्राकेटमा भएको अङ्क बाहेक इन्पुट गर्नुहोस् । वा तिनीहरूलाई "बिप" पछि भन्नुहोस् ।

3	<p>Input the year of birth as shown on the identity document of the patient</p> <p>बिरामीको परिचयपत्रको कागजातमा रहेको जन्मेको वर्ष इन्पुट गर्नुहोस्</p>	<p><u>Input the year of birth as shown on the identity document of the patient</u> बिरामीको परिचयपत्रको कागजातमा रहेको जन्मेको वर्ष इन्पुट गर्नुहोस्</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”. बिरामीको परिचयपत्रको कागजातमा रहेको जन्मेको वर्ष इन्पुट गर्नुहोस् वा यसलाई “बिप” पछि भन्नुहोस् ।
4	<p>Confirm the patient’s identity बिरामीको परिचय पुष्टि गर्नुहोस्</p>	<p><u>Confirm the patient’s HKID if it is correct</u> बिरामीको HKID सहि छ भनी पुष्टि गर्नुहोस्</p> <p><u>To confirm:</u> पुष्टि गर्न:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (1) or say “1” after the “Beep” (1) थिच्नुहोस् वा “बिप” पछि “1” भन्नुहोस् <p><u>“Continue searching patients’ record” or “re-enter” if the patient’s HKID is incorrect</u> “बिरामीको रेकर्डको खोजी कायम राख्नुहोस्” वा यदि बिरामीहरुको HKID गलत भएमा “पुन-प्रविष्ट” गर्नुहोस्</p> <p><u>To continue searching patients’ record</u> (for correct input of personal data): “बिरामीको रेकर्डको खोजी कायम राख्नुको लागि” (व्यक्तिगत डाटाको सहि इन्पुटको लागि) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (8) or say “8” after the “Beep” (8) थिच्नुहोस् वा “बिप” पछि “8” भन्नुहोस् <p><u>To re-enter</u> (for incorrect input of personal data): पुन-प्रविष्ट गर्न (व्यक्तिगत डाटाको गलत इन्पुटको लागि):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (0) or say “0” after the “Beep” (0) थिच्नुहोस् वा “बिप” पछि “0” भन्नुहोस्
5	<p>The system offers the earliest available timeslot सिस्टमले सबैभन्दा चाँडो उपलब्ध हुने समय स्लट प्रस्ताव गर्दछ</p>	<p><u>Confirm if the appointment offered by the system is accepted</u> यदि सिस्टमले प्रस्ताव गरेको अपोइन्टमेन्ट स्वीकार गर्नुभएको हो भने पुष्टि गर्नुहोस्</p> <p><u>To Confirm:</u> पुष्टि गर्नको लागि:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (1) or say “1” after the “Beep” (1) थिच्नुहोस् वा “बिप” पछि “1” भन्नुहोस् <p>(Remark: If no quota 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</p>

		<p>“beep”, then follow the instructions from step 5 onwards to complete the appointment booking.)</p> <p>(टिप्पणीहरू: यदि तपाईंले कल गर्नु भएको क्लिनिकमा कोटा उपलब्ध नभए, सिस्टमले कोटा बाँकी रहेको नजिकैको क्लिनिकको प्रस्ताव गर्दछ । नजिकैको क्लिनिक छनौट गर्न, (1) थिचुहोस् वा “बिप” पछि “1” भन्नुहोस्, त्यसपछि अपोइन्टमेन्ट बुकिङ्ग पूरा गर्नको लागि चरण 5 पछि निर्देशनको पालना गर्नुहोस् ।)</p>
<p>6</p>	<p>Other services अन्य सेवाहरू</p>	<p><u>Obtain a fax copy of the appointment information:</u> अपोइन्टमेन्ट जानकारीको फ्याक्स प्रतिलिपि प्राप्त गर्नुहोस्:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (1) or say “1” after the “Beep” (1) थिचुहोस् वा “बिप” पछि “1” भन्नुहोस् <p><u>Repeat the appointment information:</u> अपोइन्टमेन्ट जानकारी दोहोर्‍याउनुहोस्:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (2) or say “2” after the “Beep” (2) थिचुहोस् वा “बिप” पछि “2” भन्नुहोस् <p><u>Enquire the address and telephone number of this clinic:</u> यस क्लिनिकको ठेगाना र टेलिफोन नम्बर सोधपुछ गर्नुहोस्:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (3) or say “3” after the “Beep” (3) थिचुहोस् वा “बिप” पछि “3” भन्नुहोस् <p><u>Terminate the enquiry:</u> सोधपुछ बन्द गर्नुहोस्:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Press (9) or say “9” after the “Beep” (9) थिचुहोस् वा “बिप” पछि “9” भन्नुहोस्
<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>कृपया <u>तपाईंको परिचयपत्रको कागजात</u> र हाते मेडिकल रेकर्डहरू (यदि कुनै भएमा) ल्याउनुहोस्, र दर्ताको लागि <u>अपोइन्टमेन्टको समय भन्दा 15 मिनेट अगाडि आइपुग्नुहोस्</u> । ढिला आउनेहरू त्यस दिन मेडिकल परामर्श लिन सक्षम नहुन पनि सक्छन् ।</p>		

<p><u>Steps of Appointment</u></p> <p><u>Enquiry or Cancellation</u></p>	<p><u>अपोइन्टमेन्ट सम्बन्धि सोधपुछ</u></p> <p><u>वा रद्द गर्नको लागि चरणहरु</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>अपोइन्टमेन्ट सम्बन्धि सोधपुछ वा रद्द गर्नको लागि, कृपया तपाईंले बूक गर्नु भएको क्लिनिकको टेलिफोन बुकिङ्ग सिस्टममा कल गर्नुहोस् । सोधपुछ गर्न वा रद्द गर्नको लागि माथि उल्लेख गरिएका 1-4 चरणहरु र सिस्टमहरुको निर्देशनहरु पालना गर्नुहोस् ।</p>
<p>Should there be any inconsistency between the different language versions, the English version shall prevail.</p>	<p>विभिन्न भाषा संस्करणहरुमा कुनै पनि विसंगति भएमा, अङ्ग्रेजी संस्करण प्रबल रहनेछ ।</p>