

اکثر پچھے جان آله سوالات (عام سوالات)

جنرل آؤٹ-پیشینٹ کلینک (GOPC) دی اپوائنٹمنٹ بکنگ سروس

1. میں نے ایس توں پہلاں GOPC سروس استعمال نہیں کیتی اے۔ مینوں اک اپوائنٹمنٹ لین لئی کی کرنا چاہی دا اے؟

جواب: عامۃ الناس بکنگ دے دو ذرائع توں GOPC دے نال اپوائنٹمنٹ لے سکدے نیں جس دی پیش کش ہاسپٹل اتھارٹی (HA) دی طرف توں کیتی جاندی اے، جنہاں دا نام GOPC ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے "Book GOPC" فنکشن اے جہڑا کہ HA دی ون-اسٹاپ موبائل ایپ "HA GO" وچ ہوندا اے۔

ایسے افراد جو اندراج کرواندے نیں یا HA دی سروسز استعمال کردے نیں کسی وی بکنگ دے ذریعے توں اپوائنٹمنٹ لے سکدے نیں۔ جے تسان ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم دے ذریعے اپوائنٹمنٹ لینا چاہندے او تے، تسان براہ راست ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے کال کر سکدے او۔ "Book GOPC" موبائل ایپ دے ذریعے اپوائنٹمنٹ کروانے لئی، تسان محض "HA Go" نوں ڈاؤنلوڈ کر سکدے او، اپنا اکاؤنٹ فعال کر سکدے او (اکاؤنٹ دی فعالیت دے حوالے توں مزید تفصیلات لئی مہربانی کر کے [ایتھے کلک کرو](#))۔

انہاں لئی جنہاں نے HA سروسز وچ کدی اندراج نہیں کروایا اے، او رجسٹریشن لئی کسی وی GOPC تے ذاتی طور تے اپنا اصل شناختی دستاویز لا سکدے نیں۔ اک واری رجسٹریشن ہو جائے تے، تسان ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم یا "Book GOPC" موبائل ایپ دے ذریعے مذکورہ بالا مراحل دے مطابق اپوائنٹمنٹ لے سکدے او۔

2. میں نے GOPC اپوائنٹمنٹ بکنگ سروس استعمال کرنے لئی رجسٹریشن کروائی اے۔ کی میں GOPCs وچوں کسی دے اندر اپوائنٹمنٹ لے سکداں؟

جواب: مریضاں دی سہولت لئی، اک واری جدوں تسان GOPC وچ رجسٹریشن کروا لیندے او یا HA دی ہسپتال یا کلینک دی سروسز استعمال کر لیندے او تے، تسان کسی وی GOPC تے اپوائنٹمنٹ لین لئی ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم یا "Book GOPC" موبائل ایپ استعمال کر سکدے او۔

3. میں اک اپوائنٹمنٹ لینا چاہندا آں۔ مینوں کنوں اپوائنٹمنٹ لینی چاہی دی اے؟

جواب: ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے "Book GOPC" موبائل ایپ دونوں دن وچ 24 گھنٹے کم کردے نیں تے کوٹا اسٹیٹس مسلسل اپڈیٹ ہوندا رہندا اے۔ کوٹا اپڈیٹ وچ مشاورت دے ٹائم سلاٹس شامل ہوندے نیں جنہاں نوں مریض منسوخ کردے نیں، تے فیر انہاں نوں بک کروانے لئی دیگر مریضاں لئی فوری طور تے ریلیز کیتا جاندا اے۔ اس بندوبست دا کا مقصد مریضاں لئی سہولت فراہم کرنا اے تے دن دے مخصوص دورانیے وچ سسٹم نوں مصروف آپریشن توں بچانا اے۔ پس تسان یا تو کسی وی وقت اپوائنٹمنٹ بکنگ دے ذرائع استعمال کر سکدے او تے ایہہ ضروری نہیں اے کہ کسی متعین وقت دے مقام پر اپوائنٹمنٹ لئی جائے۔

4. کی میں اگلے 24 گھنٹیاں توں آگے دی اپوائنٹمنٹ لے سکدا آن؟

جواب: ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے "Book GOPC" موبائل ایپ وقفہ جاتی بیماریاں (مثلاً انفلونزا، زکام، گیسٹروائینٹرائٹس دے شکار مریضان نوں اجازت دیندے نیں کہ اگلے 24 گھنٹیاں وچ مشاورتی ٹائم سلاٹ نوں ریزرو کرن۔ اگرچہ وقفہ جاتی کیسز عام طور تے غیر ہنگامی ہوندے نیں، اسان مریضان دی حوصلہ افزائی کردے آن کہ جس قدر جلد ممکن ہووے طبی مشاورت حاصل کرن۔ جے اگلے 24 گھنٹیاں دے بعد اپوائنٹمنٹ سلاٹ دی پیشکش دی جائے تے، ایہہ طبی معالجے دی وصولی لئی مریضان دی ضرورت نوں پورا نئیں کر سکدا اے۔ دوسری صورت وچ، ڈیفالٹ ریٹ تے کوٹا دے ضیاع وچ اضافہ وی ہو سکدا اے۔

5. کی میں اپنے مشاورتی ٹائم سلاٹ دا انتخاب کر سکدا آن؟

جواب: وسائل دے استعمال وچ بہتری تے کوٹا دے ضیاع توں بچاؤ لئی، ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے "Book GOPC" موبائل ایپ اگلے 24 گھنٹیاں وچ سب توں پہلاں دستیاب مشاورتی سیشن نوں شناخت کر لے گی تے ترتیب وار بنیاد تے مشاورتی ٹائم سلاٹ تفویض کر دے گی۔ جے تساں پیش کردہ ٹائم سلاٹ نوں قبول نئیں کردے او تے، تساں اس پیشکش نوں ترک کر سکدے او تے اگلے 24 گھنٹیاں وچ دیگر سیشنز، جیسا کہ صبح، سہ پہر تے شام وچ دستیاب کوٹا نوں تلاش کرنے دا انتخاب کر سکدے او۔ سسٹم تساں دے کوٹا دی دستیابی دی بنیاد تے تساں دے منتخب کردہ سیشن وچ سب توں پہلاں دستیاب ٹائم سلاٹ نوں تفویض کر دے گا۔

6. میں اپنی بک شدہ اپوائنٹمنٹ دا وقت بھل گیا آن۔ میں اپنی بک شدہ اپوائنٹمنٹ دی تفصیلات دی پڑتال کس طرح کر سکدا آن؟

جواب: مہربانی کر کے کلینک دے ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے کال کرو جس دے نال تساں دی اپوائنٹمنٹ ہووے تے ہدایت دی پیروی کرو تاکہ تساں اپوائنٹمنٹ دی تفصیلات توں متعلق استفسار کر سکو۔ تساں موبائل ایپ "Book GOPC" وچ "انکوائئر فار سیلف" آپشن نوں استعمال کر سکدے او تاکہ اس بابت جانچ کر سکو۔

7. میں اپنی اپوائنٹمنٹ نوں کس طرح منسوخ کر سکدا آن اگر میں طے شدہ وقت دے مطابق حاضر نئیں ہو سکدا آن؟

جواب: مہربانی کر کے متعلقہ کلینک دے ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے کال کرو یا موبائل ایپ "Book GOPC" وچ "کینسل فار سیلف" آپشن استعمال کرو تاکہ جس قدر جلد ممکن ہووے منسوخی کروا سکو، یعنی کہ، اپنی طے شدہ اپوائنٹمنٹ توں اک گھنٹہ قبل ایسا کر پاؤ۔ ایس دے بعد کوٹا ریلیز ہو جائے گا تاکہ کسی ہور مریض نوں بک کیتا جائے تاکہ کوٹیاں دے استعمال نوں بہتر بنایا جا سکے۔ جے تساں 2 مہینیاں دے اندر کسی وی GOPCs وچ 3 مختلف مواقع تے کسی اپوائنٹمنٹ وچ شریک ہوون وچ ناکام رہندے او تے، تساں نوں عارضی اپوائنٹمنٹ کرن لئی ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے موبائل ایپ دے استعمال توں روک دتا جائے گا۔ مہربانی کر کے ذاتی طور تے کلینک وچ جا کر استفسار کرو جے تساں مشاورتی سروس لئی اپوائنٹمنٹ لینا چاہندے او۔

8. مینوں کی کرنا چاہی دا اے اگر مینوں ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم یا موبائل ایپ دے استعمال دے حوالے نال مشکلات دا سامنا ہووے؟

جواب: GOPC HA ویب سائٹ (<http://www.ha.org.hk/gopc>) بُکنگ دے ذرائع تے دیگر متعلق معلومات توں متعلق تفصیلات فراہم کردی اے جس نوں تسان مفید پا سگدے نیں۔ اس توں ہٹ کر، GOPCs وچ بیلپ ڈیسکس وی قائم کیتے گئے نیں جہڑے ایسے افراد نوں معاونت فراہم کردے نیں جنہاں نوں GOPC اپوائنٹمنٹ لین وچ مشکلات دا سامنا اے۔

"Book GOPC" موبائل ایپ اپوائنٹمنٹ بُکنگ سروس توں متعلق

9. میں نے ایس توں پہلاں کدی موبائل ایپ توں اپوائنٹمنٹ نہیں لٹی اے۔ مینوں ایہہ سروس استعمال کرن لٹی کی کرنا چاہی دا اے؟

جواب: "Book GOPC" عامۃ الناس لئی HA دی ون سٹاپ موبائل ایپ "HA GO" دا فنکشن اے تاکہ ایس سادہ، وقت دی بچت والے تے کسٹمائزڈ پلیٹ فارم دے ذریعے GOPC اپوائنٹمنٹ لٹی جا سکے۔ "Book GOPC" موبائل ایپ دے ذریعے اپوائنٹمنٹ لین لئی، تسان بس "HA GO" نوں ڈاؤنلوڈ کر سگدے او، رجسٹر ہو سگدے او تے اپنے اکاؤنٹ نوں فعال کر سگدے او (مہربانی کر کے اکاؤنٹ دی فعالیت لئی ایتھے کلک کرو)۔

10. موبائل ایپ میرے ڈیٹا دی رازداری دا تحفظ کس طرح کر سگدی اے؟

جواب: موبائل ایپ "Book GOPC" نہ صرف ایہہ کہ سادہ بُکنگ فلو تے توجہ دیندی اے بلکہ ایہہ مریض دے ڈیٹا دی رازداری دے تحفظ نوں وی پیش نظر رکھدی اے۔ بُکنگ، استفسار تے منسوخی دا فلو صرف بعد از تصدیق ذاتی اکاؤنٹ توں چلایا جا سگدا اے۔ دیگر لئی بُکنگ، استفسار تے منسوخی توں عہدہ برآ ہونے دے دوران، صارفین توں تقاضا کیتا جاندا اے کہ متعلقہ افراد توں حاصل شدہ رضامندی دا اعلان کیتا جائے تاکہ مریض دے ڈیٹا دی رازداری نوں یقینی بنایا جائے۔ بُکنگ دے عمل دے دوران، مریض دے ڈیٹا نوں کئی طرح دی انکرپشنز توں محفوظ رکھیا جاندا اے تے موبائل ایپ فوٹو البم تے صارف دی موبائل ڈیوائس دے ذاتی کیلنڈر توں کدی وی ڈیٹا نوں نہ تے پڑھے گی تے نہ ہی جمع آوری کرے گی۔

11. میں انہاں GOPCs تے کس طرح سہولت دے نال اپوائنٹمنٹ لے سگدا آن جنہاں دا میں عام طور تے وزٹ کردا آن؟

جواب: موبائل ایپ "Book GOPC" صارفین لئی "بک مارک کلینک" دے آپشن دے نال پیوستہ اے تاکہ دو کلینکس نوں باہم یکجا رکھ سکے۔ بک مارک شدہ کلینک(س) نوں بُکنگ انٹرفیس تے رکھیا جائے گا۔ صارفین کلینک سرچ نوں ترک کردیاں ہویاں سہولت دے نال اپنی ترجیحات دے مطابق اپوائنٹمنٹ لے سگدے نیں۔ حتیٰ کہ اگر کسی وی کلینک بک مارک نہ کیتا گیا ہووے تے، موبائل ایپ دا ڈیزائن آخری وزٹ کردہ کلینک دے بُکنگ انٹرفیس تے دھرن دی اجازت دیندا اے تاکہ صارفین زیادہ آسانی نال ایس کلینک تے اپوائنٹمنٹ لے سکن۔

12. کی میں اک ہی وقت وچ اپوائنٹمنٹ لئی ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے موبائل ایپ دونوں دا استعمال کر سکا اُن؟

جواب: GOPC سروسز استعمال کردیاں ہویاں مریضاں دے مواقع دی حفاظت تے مریض دے ڈیٹا دی رازداری لئی، ساڈا سسٹم صرف اک صارف دی طرف توں اک ہی وقت وچ کسی اک بُکنگ دے ذریعے توں دتی گئی اک کمانڈ تے عمل درآمد دی اجازت دے سکا اے۔ ایسی صورت حال وچ، اپوائنٹمنٹ دے دیگر بُکنگ ذرائع توں دتی گئی کمانڈ تے عمل درآمد نہیں کیتا جائے گا۔ مثال دے طور پر، موبائل ایپ تے تسان دی بُکنگ دی کوشش تے عمل درآمد نہیں کیتا جائے گا جدوں تسان کوئی اپوائنٹمنٹ کر رہے ہوو تے ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم دے ذریعے اپنی ذاتی معلومات ان پُٹ کر رہے ہوندے او۔ اس دے برعکس وی ہو سکا اے۔

13. میں نے اک GOPC اپوائنٹمنٹ کامیابی نال کر لئی اے۔ کی موبائل ایپ میرے اپوائنٹمنٹ دے شیڈول دی یاد دہانی کروانے گی؟

جواب: مریض دے ڈیٹا دی رازداری دے تحفظ لئی، "Book GOPC" موبائل ایپ صارف دی موبائل ڈیوائس توں نہ تے کدی ڈیٹا پڑھے گی تے نہ جمع کرے گی۔ موبائل ایپ دا ڈیزائن تسان نوں "اپوائنٹمنٹ دی تفصیلات" دے صفحہ توں تسان نوں اپنے موبائل ڈیوائس دے ذاتی کیلنڈر وچ اک GOPC اپوائنٹمنٹ دی تفصیلات شامل کرنے دے اک آپشن دی اجازت دیندا اے۔ تسان دا ذاتی کیلنڈر تسان دے ذاتی سیٹ اپ دے مطابق طے شدہ اپوائنٹمنٹ دی یاددہانی کرواندا اے۔

14. میں نے ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم دے ذریعے اک اپوائنٹمنٹ کروائی اے۔ کی میں موبائل ایپ توں اپنی اپوائنٹمنٹ منسوخ کر سکا اُن؟

جواب: مریضاں تے عامۃ الناس دی سہولت لئی، تے کوٹا دے بہتر استعمال لئی، اپوائنٹمنٹ دی منسوخی بُکنگ دے ذرائع توں قطع نظر، یا تے ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم یا موبائل ایپ دے ذریعے کیتی جا سکی اے۔

15. کی میں اپنے خانداناں دے افراد لئی اپوائنٹمنٹ لین لئی اپنا اکاؤنٹ استعمال کر سکا اُن؟

جواب: عامۃ الناس دے ارکان دی سہولت دی غرض توں کہ او اپنے خانداناں دے افراد تے / یا دیگر دی ضرورت دے وقت دیکھ بھال کر سکن، "Book GOPC" موبائل ایپ وچ "بک فار ادرز" آپشن دستیاب اے۔ دیگر لئی بُکنگ کردیاں ہویاں، تسان نوں اپنے ذاتی اکاؤنٹ وچ لاگ ان دی ضرورت پیندی اے تے تسان دے پاس مریض دا ہانگ کانگ دا شناختی کارڈ نمبر تے تاریخ پیدائش موجود ہونا ضروری اے۔ مریض دے ڈیٹا دی رازداری لئی، تسان توں تقاضا کیتا جاندا اے کہ تسان تصدیق کرو کہ آیا تسان نے بُکنگ دے عمل دے دوران اس مرد/ خاتون مریض دی رضامندی حاصل کیتی اے۔ اک واری جدوں اپوائنٹمنٹ کامیابی نال کر لئی جائے تے، موبائل تسان نوں "شیئر" آپشن استعمال کردیاں ہویاں ای میل دے ذریعے اپوائنٹمنٹ دی تفصیلات بھیجنے دی اجازت دیندی اے۔

16. مینوں "کلینک بکڈ" دی معلومات نوں ان پُٹ کیوں کرنا پیندا اے جدوں کہ میں دیگر دی اپوائنٹمنٹ دے متعلق استفسار یا منسوخ کرن وچ مدد دے ریا ہوندا آن؟

جواب: جدوں تسان دیگر افراد دی اپوائنٹمنٹ دی تفصیلات دے متعلق استفسار کر رہے ہوندے او یا اپوائنٹمنٹ نوں منسوخ کر رہے ہوندے او تے، تسان توں سسٹم دی طرف توں تقاضا کیتا جاندا اے کہ مزید تصدیق لئی "کلینک بکڈ" دی معلومات ان پُٹ کرو تاکہ مریض دے ڈیٹا دے موزوں استعمال تے تحفظ نوں یقینی بنایا جا سکے۔

17. میں دائمی بیماری دا شکار مریض آن۔ کی میں موبائل ایپ توں اپنی اگلی اپوائنٹمنٹ نوں ری شیڈول کر سکتا آن؟

جواب: عمومی طور پر، دائمی بیماری دے شکار مریض لئی مسلسل دوا توں علاج دی ضرورت پیندی اے تاکہ او طبی حالت نوں برقرار رکھ سکن۔ لہذا، طبی ضروریات دی بنیاد تے کلینک دی طرف توں اگلی فالو اپ اپوائنٹمنٹ توں پہلاں کافی مقدار وچ ادویات دتیاں جان گیاں۔ اس لیے، جے تسان نوں اپنی اپوائنٹمنٹ دے ری شیڈول دی ضرورت پے جائے تے، مہربانی کر کے اس بندوبست لئی متعلقہ کلینک دے نال رابطہ کرو۔ ہر وقت تے مناسب فالو اپ نگہداشت دے نال انفرادی ادویاتی ضروریات دی تکمیل نوں یقینی بنان لئی، کلینک دا عملہ تسان دی طبی ضروریات (مثلاً ادویاتی ضروریات) دی بنیاد تے تسان لئی مناسب بندوبست کرے گا۔

18. میرے منتخب کردہ کلینک دا اپوائنٹمنٹ کوٹا مکمل طور تے بک ہو چکیا اے۔ کی موبائل ایپ دیگر GOPCs وچ کوٹا دی تلاش کر سکتی اے؟

جواب: بالکل ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم دی طرح، مریض لئی اپوائنٹمنٹ پان دے موقع نوں بڑھان تے کوٹا دے ضیاع توں بچاؤ دے ذریعے وسائل نوں بہتر طور تے استعمال کرن لئی، موبائل ایپ "Book GOPC" قریبی GOPCs نوں اک نیٹ ورک دے طور تے جوڑ دے گی، جنہاں دے اندر مختلف کلینکس دے کوٹا دی پڑتال کیتی جا سکے گی تے انہاں نوں بکنگ لئی پیش کیتا جا سکے گا۔ جے منتخب کلینک دا مشاورتی کوٹا مکمل طور تے بک ہو جاندا اے تے، سسٹم بک کرن لئی مریض لئی قریبی کلینک(س) وچ خودکار طور تے دستیاب کوٹا نوں شناخت کرے گا۔

19. کی ایہ لازم اے کہ میں ہر مرتبہ لاگ ان کران یا تاریخ پیدائش درج کران جدوں وی کوئی اپوائنٹمنٹ لیندیاں ہویاں، اپوائنٹمنٹ دی تفصیلات دی بابت استفسار کردیاں ہویاں یا اپوائنٹمنٹ دی منسوخی کردیاں ہویاں دیگر دی مدد کردا آن؟ کی وقت بچان لئی ایسی معلومات موبائل ایپ وچ محفوظ کیتیاں جاندیاں نیں؟

جواب: انٹرنیٹ صارفین دی سلامتی دے تحفظ لئی، موبائل ایپ دا ڈیزائن تسان نوں صرف اس ویلے دیگر لئی بکنگ دی اجازت دیندا اے جدوں تسان اپنے اکاؤنٹ وچ لاگ ان کردے او۔ ہر واری جدوں تسان اپوائنٹمنٹ لیندے او، اپوائنٹمنٹ دی تفصیلات دی بابت استفسار کردے او یا اپوائنٹمنٹ نوں منسوخ کردے او، تسان توں تقاضا کیتا جائے گا کہ مریض دی ذاتی معلومات، جیسا کہ اس مرد / خاتون دا ہانگ کانگ شناختی کارڈ نمبر، تاریخ پیدائش تے / یا "کلینک بکڈ" (اپوائنٹمنٹ دے استفسار تے منسوخی لئی قابل اطلاق)، نوں ان پُٹ کرو، تاکہ مزید تصدیقی مقصد حاصل ہووے۔ ایس دے علاوہ، مریض دے ڈیٹا دی رازداری دے تحفظ لئی سسٹم ایہ تصدیق کرے گا کہ آیا تسان نے اس مرد / خاتون مریض توں اس دی ذاتی معلومات استعمال کرنے دے حوالے نال رضامندی لئی ہووے۔

20. مینوں اچانک موبائل ایپ "Book GOPC" استعمال کرنے توں کیوں روک دتا گیا اے؟

جواب: صارف دے اکاؤنٹس دی سلامتی دے تحفظ دی غرض نال، سسٹم عارضی طور پر موبائل ڈیوائس نوں "Book GOPC" موبائل ایپ دے استعمال توں روک دے گا اگر معلومات نوں بارہا داخل کیتا جاوے۔ تسان بعد ازاں موبائل ایپ استعمال کرن دی کوشش کر سکدے او۔ ایس دے علاوہ، جے تسان کسی وی GOPCs تے 2 مہینیاں دے اندر 3 مختلف مواقع تے کسی اپوائنٹمنٹ وچ شریک ہون وچ ناکام رہندے او تے، تسان نوں اپوائنٹمنٹ لین لئی موبائل ایپ دے استعمال توں عارضی طور تے روک دتا جائے گا۔ مہربانی کر کے ذاتی طور تے کلینک جا کے استفسار کرو جے تسان مشاورتی سروس لئی اپوائنٹمنٹ لینا چاہندے او۔

21. میں "Book GOPC" موبائل ایپ استعمال کرن توں ہٹ کے کس طرح اک GOPC اپوائنٹمنٹ لے سکدا آن؟

جواب: عامۃ الناس دے ارکان HA دی طرف توں پیش کردہ اپوائنٹمنٹ دے دو پیش کردہ ذرائع توں اپوائنٹمنٹ لے سکدے نیں، جنہاں دے نام ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم تے "Book GOPC" موبائل ایپ نیں۔

GOPC ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سروس توں متعلق

22. ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سروس استعمال کرن لئی مینوں کی کرنا چاہی دا اے؟

جواب: GOPC ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سروس انہاں افراد نوں فراہم کیتی جاندی اے جنہاں نے ماضی وچ HA وچ رجسٹریشن کروائی ہووے یا سروسز استعمال کیتیاں ہوں۔ جے تسان نوں ایس توں پہلاں HA دے ہسپتال یا کلینک دی سروسز نوں استعمال کیتا ہووے تے، تسان براہ راست GOPC ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم دے ذریعے اپوائنٹمنٹ لے سکدے او۔ جے تسان نے کدی HA وچ رجسٹریشن نہیں کروائی اے یا سروسز نوں استعمال نہیں کیتا اے تے، مہربانی کر کے اپنی اصل شناختی دستاویز ہمراہ لاؤ تے ذاتی طور تے GOPC وچ رجسٹریشن کرواؤ۔ رجسٹریشن دے بعد، تسان ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم دے ذریعے اپوائنٹمنٹ کروا سکدے او۔

23. میں نے ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم دے ذریعے کامیابی نال اپوائنٹمنٹ کر لئی اے۔ مینوں اس دے باوجود اس ویلے رجسٹریشن دے عمل توں کیوں گزرنا ہوندا اے جدوں میں پہلی واری کلینک وچ جاندا آن؟

جواب: جے ایہہ پہلی واری اے کہ تسان نے GOPC نال کامیابی نوں اپوائنٹمنٹ کر لیا اے تے، تسان توں تقاضا کیا جاندا اے کہ شناختی تصدیق لئی اپنی پہلی حاضری تے رجسٹریشن دے عمل نوں مکمل کرو۔ کلینک دا عملہ اس موقع تے تسان دی ذاتی معلومات دے ذریعے تصدیق کر لے گا تے ایہہ تصدیق کرے گا کہ آیا سسٹم وچ معلومات نوں اپڈیٹ کرن دی کوئی ضرورت اے۔ ایہہ بندوبست اک واری لئی اے تے تسان توں تقاضا نہ کیتا جائے گا کہ دیگر کلینکس وچ اس متعلقہ طریقہ کار نوں دہراؤ۔

24. کی میں کی-ان یا وائس ان پٹ استعمال کر سکتا آن تاکہ ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم نوں آپریٹ کر سکاں؟ کی دو طریقے بطور متبادل استعمال ہو سکتے نیں؟

جواب: ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم دونوں ان پٹ طریقیاں نوں سپورٹ کردا اے۔ تساں انہاں وچوں زیادہ با سہولت طریقہ استعمال کر سکتے اوں۔ اس عمل دے ہر مرحلے تے، تساں نوں کوئی وی ان پٹ طریقہ استعمال کرن دا انتخاب کر سکتے او۔

25. میں ہدایت کدوں دیواں اگر میں وائس ان پٹ طریقہ استعمال کردا آن؟ کی ایسی کوئی وجہ اے کہ سسٹم دی طرف توں میری ہدایت نوں شناخت نہ کیتا جا سکتا ہووے؟

جواب: ہر ہدایتی متن دے بعد اک "بیپ" ہووے گی۔ تساں "بیپ" دے بعد اپنی ہدایت بول کر دے سکتے او۔ تساں دی آواز دی ہدایت دا ولیم انہاں عمومی عوامل وچوں اک اے جنہاں نوں سسٹم دی طرف توں شناخت نئیں کیتا جا ریا ہوندا اے۔ نسبتاً اونچی آواز وچ بولنا یا خاموش ماحول وچ واضح طور تے ہدایت دینا عام طور تے مددگار ہو سکتا اے۔

26. اگر میں معلومات نوں دوبارہ توں داخل کرنا چاہواں۔ ایس حوالے نال مینوں کی کرنا چاہی دا اے؟

جواب: جے تساں معلومات نوں دوبارہ توں داخل کرنا چاہندے او تے، تساں یا تو ڈیٹا ان پٹ دے دوران کسی وی ویلے "*" دبا سکتے ہو یا دوبارہ ان پٹ لئی سسٹم دی ہدایت لئی انتظار کر سکتے او۔

27. میں نے موبائل ایپ استعمال کرنے لئی پہلاں ہی اپوائنٹمنٹ لئی اے۔ کی میں ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم توں اپنی اپوائنٹمنٹ دے متعلق استفسار یا اس نوں منسوخ کر سکتا آن؟

جواب: مریضاں تے عامۃ الناس دے ارکان دی سہولت تے کوٹا دے بہتر استعمال لئی، بکنگ دے ذرائع توں قطع نظر، اپوائنٹمنٹ دی منسوخی یا تو ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سسٹم یا موبائل ایپ دے ذریعے کیتی جا سکتی اے۔

(فروری 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