



<p><b><u>Introduction of Telephone Appointment Service of General Out-patient Clinics</u></b></p>	<p><b><u>جنرل آؤٹ-پیشنٹ کلینکس دی ٹیلیفون ایوائٹمنٹ سروس دا تعارف</u></b></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>ہسپتال اتھارٹی (HA) دی جنرل آؤٹ پیشنٹ کلینک (GOPC) ٹیلیفون ایوائٹمنٹ سروس (TAS) دا مقصد مریضوں نوں اجازت دینا اے کہ او گھر توں ہی جی او پی سی GOPC ایوائٹمنٹس بُک کر سکن تے انہاں نوں کوٹا لئی قطار بنان توں بچایا جا سکے۔ ٹی اے ایس TAS کلینکس وچ پُرجوم کیفیت توں نجات لئی وی مددگار اے تے مریضوں دے مابین باہمی انفیکشن دے خطرے نوں کٹ کرن وچ وی معاونت کردا اے۔</p> <p>حال دے وقت وچ، GOPC TAS سروس 24 گھنٹہ فی یوم 800 ٹیلیفون لائنوں دے ذریعے خدمات فراہم کردی اے۔ اک مریض اگلے 24 گھنٹیاں وچ ایوائٹمنٹ بُک کروا سکدا اے اگر کوٹا دستیاب ہووے۔ ایچ اے HA صارف دی توجہ ذیل دی طرف دلاندی اے:</p>
<p><b><u>Elderly Appointment Quota</u></b></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><b><u>عمر رسیدہ افراد دا ایوائٹمنٹ کوٹا</u></b></p> <p>عمر رسیدہ افراد دے سروس دے استعمال دے انداز نوں بنیاد بنا کے، 65 برس یا زیادہ عمر دے انہاں عمر رسیدہ افراد لئی کوٹے محفوظ رکھے گئے نیں جنہاں نوں اک ترتیب نال بیماریاں دا سامنا کرنا پیندا اے تاکہ او جی او پی سی GOPC سروسز تک رسائی نوں بڑھا سکن۔</p>
<p><b><u>Anytime Booking</u></b></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><b><u>کسی بھی ویلے بُکنگ</u></b></p> <p>ٹی اے ایس TAS جو بیس 24 گھنٹے کم کردی اے تاکہ عامۃ الناس دے طبقے دے ارکان اگلے 24 گھنٹیاں وچ اپنے کلینک دی ایوائٹمنٹس حاصل کرن لئی کسی وی ویلے کال کر سکن۔ دن دے دوران کسے خاص مقام لئی ایوائٹمنٹ لین لئی آنے دی ضرورت نیں اے۔</p>
<p><b><u>Key-in or Voice Input</u></b></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.</p>	<p><b><u>کی بورڈ یا وائس ان پٹ</u></b></p> <p>ٹی اے ایس TAS کالرز لئی تین زبانوں وچ آپشن (جیسا کہ کینٹونیز، انگریزی تے پوٹنگوا) دی پیشکش کردا اے۔ مختلف صارفین دی ضروریات دے پیش نظر (بشمول عمر رسیدہ افراد)، سسٹم دو مختلف ان پٹ طریقیاں (جیسا کہ کی</p>

<p>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>بورڈ تے وائس ان پٹ) دی سپورٹ فراہم کر دے۔ دونوں ان پٹ طریقیاں لئی کال فلو یکساں اے۔ بکنگ / انکوائری / منسوخی دے پورے عمل دے دوران، کالرز ہر مرحلے تے کسی وی ان پٹ طریقے دے استعمال دا انتخاب کر سکتے نیں۔ کالرز سسٹم نوں چلان لئی اپنے لئی سب توں زیادہ اطمینان بخش طریقے دا استعمال کر سکتے نیں تے سسٹم دی ہدایت دے مطابق درکار معلومات فراہم کر سکتے نیں۔</p>
<p><b><u>Continuous Quota Update</u></b></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><b><u>مسلسل کوٹا اپ ڈیٹ</u></b></p> <p>ٹی اے ایس TAS کوٹا سٹیٹس نوں مسلسل اپ ڈیٹ کرے گا جس وچ مریضاں دی جانب سوں اپوائٹمنٹ دی منسوخی توں بعد کوٹیاں دی سسٹم وچ واپسی شامل اے۔ ایس لئی، ایسے مریض جو اپوائٹمنٹ لین توں محروم رہے ہوں او بکنگ لئی دوبارہ کال کرنے تے غور کر سکتے نیں۔</p>
<p><b><u>Search for Quota in Nearby Clinics</u></b></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><b><u>قریبی کلینکس وچ کوٹا دی کھوج</u></b></p> <p>مریضاں دی سہولت تے وسائل دے بہتر استعمال لئی، ٹی اے ایس TAS قریبی جی او پی سیز GOPCs دے نال اک نیٹ ورک دے طور تے ربط قائم رکھدی اے، جتھے مختلف کلینکس لئی کوٹا دی پڑتال کیتی جا سکتی اے تے بکنگ دی پیشکش کیتی جا سکتی اے۔ اگر مطلوبہ کلینک دا مشاورتی کوٹا عارضی طور تے بک ہووے تے، سسٹم از خود اس نوں قریبی کلینکس دی طرف منتقل کرے گا تے ٹی اے ایس TAS دے ذریعے عامۃ الناس لئی دستیاب کوٹیاں دی نشاندہی کر دے گا۔ اس انتظام نال مریضاں لئی اپوائٹمنٹ دے حصول دا موقع بڑھ سکتا اے تے اسی دوران مشاورتی کوٹا دے ضیاع توں بچ کے وسائل دا عمدگی دے نال استعمال کیتا جا سکتا اے۔</p>
<p><b><u>Appointment Enquiry and Cancellation</u></b></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><b><u>اپوائٹمنٹ لئی انکوائری تے منسوخی</u></b></p> <p>ٹی اے ایس TAS توں اپوائٹمنٹ دی بابت استفسار کیتا جا سکتا اے تے منسوخی دا فعل وی اختیار کیتا جا سکتا اے۔ اگر ایہہ صورت ہووے کہ مریض طے شدہ اپوائٹمنٹ تے آ نہ سکتے ہوں تے، ایچ اے HA مریضاں دی حوصلہ افزائی کردی اے کہ جس قدر جلد ممکن ہووے سسٹم دے ذریعے منسوخی کر دتی جائے تے طے شدہ اپوائٹمنٹ دے وقت توں کم از کم اک گھنٹہ پہلے ایسا کر دتا جائے۔ ایہہ کوٹا ایس توں بعد عامۃ الناس دی بکنگ لئی جاری کر دتا جائے گا ایس لیے عوامی وسائل دے استعمال وچ بہتری لائی جا سکے گی۔</p>

**Notes:**

- 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.
- 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.

**نوٹس:**

- انہاں افراد نوں ٹیلیفون اپوائٹمنٹ سروس فراہم کیتی جاندی اے جنہاں نے ماضی وچ ایچ اے HA دے تحت کسی ہسپتال وچ اندراج کروایا ہووے یا اس دی خدمات نوں استعمال کیتا ہووے۔ جے تسان نئے مریض ہو (یعنی کہ ایسے فرد ہو جس نے ایچ اے HA وچ پہلے کدی رجسٹریشن نئیں کروائی اے تے ایچ اے HA سروسز نئیں لتیا نئیں) تے، تسان توں تقاضا کیتا جاند اے کہ اپنا اصل شناختی کارڈ ہمراہ لاؤ تے جی او پی سی GOPC وچ شخصی طور تے اندراج کرواؤ۔ شخصی ڈیٹا دی تصدیق توں بعد، تسی جی او پی سی GOPC اپوائٹمنٹ لین لئی اے ایس TAS دا استعمال کر سکتے او۔
- جی او پی سیز GOPCs وچ ہیلپ ڈیسکس قائم کر دتے گئے نیں تاکہ ان افراد نوں معاونت فراہم کیتی جائے جنہاں نوں ٹیلیفون اپوائٹمنٹ سسٹم استعمال کردیاں ہویاں دشواریوں دا سامنا کرنا پیندا اے۔ اگر تسان نوں ٹیلیفون بُکنگ استعمال کردیاں ہویاں کسی قسم دی دشواریوں دا سامنا ہووے تے، براہ مہربانی ساڈے ہیلپ ڈیسکس نال رجوع کرو۔ ایس دے نال نال، تسان دے خاندان آلے تے احباب، تے اسی طرح بعض کمیونٹی آرگنائزیشن جیسا کہ ایڈرلی سنٹرز وی آپ دی مدد دے اہل ہوندے نیں۔
- ٹی اے ایس TAS نے انہاں مریضاں دی حوصلہ افزائی لئی اقدامات اٹھائے نیں، جہیڑے اپنی طے شدہ اپوائٹمنٹ تے حاضر ہون توں قاصر ہو جاوے، ایس لئی جس قدر جلد ممکن ہووے او اپنی طے شدہ اپوائٹمنٹ منسوخ کر سکتے نیں۔ ایسے مریض جہیڑے 2 مہینیاں دے دوران 3 مختلف اوقات وچ طے شدہ اپوائٹمنٹ لین وچ ناکام رہے ہوں، انہاں نوں عارضی طور تے ٹیلیفون اپوائٹمنٹ سسٹم استعمال کرن توں روک دتا جائے گا۔ انہاں مریضاں نوں مشاورتی سروس لئی اپوائٹمنٹ لین واسطے، شخصی طور تے کلینک وچ آ کے انکوائری کرنی پئے گی۔

## Steps of GOPC Telephone Appointment Booking

### جی او پی سی GOPC ٹیلیفون ایوائٹمنٹ دی بکنگ دے مراحل

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.

ایسے مریض جنہاں نے جی او پی سی GOPC سروس لئی رجسٹریشن کروا رکھی اے او ایوائٹمنٹ لین لئی کلینک دے ٹیلیفون بکنگ نمبر تے کال کر سگدے نیں۔ براہ مہربانی عمومی طور تے درج ذیل بکنگ مراحل دا حوالہ دیو جے ایوائٹمنٹ بکنگ نوں مکمل کیتا جا سکے۔

Step مرحلہ	System instruction سسٹم کی ہدایت	Response from caller کالر کا ردعمل
1	Select Language زبان منتخب کرو	<p>Choose <b>Cantonese</b>: منتخب کرو <b>کینٹونیز</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say "1" after the "Beep" ● دباؤ (1) یا کہو "1" "بیپ" توں بعد</li> </ul> <p>Choose <b>English</b>: منتخب کرو <b>انگریزی</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (2) or say "2" after the "Beep" ● دباؤ (2) یا کہو "2" "بیپ" توں بعد</li> </ul> <p>Choose <b>Putonghua</b>: منتخب کرو <b>پوتنگوا</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (3) or say "3" after the "Beep" ● دباؤ (3) یا کہو "3" "بیپ" توں بعد</li> </ul>
2	<p>Input the <b>first six digits</b> of Hong Kong identity card number (HKID) or registration number of birth certificate (excluding the digit or alphabet in the bracket)</p> <p>ہانگ کانگ دے شناختی کارڈ نمبر (HKID) دے پہلے چھ ہندسے یا پیدائشی سرٹیفکیٹ دا رجسٹریشن نمبر داخل کرو (بریکٹ وچ ہندسہ یا ایلفابیٹ کڈ کے)</p>	<p><b>Input the first six digits of HKID or registration number of birth certificate</b> <u>اپنے ایچ کے آئی ڈی HKID دے پہلے چھ ہندسے یا پیدائشی سرٹیفکیٹ دا رجسٹریشن نمبر داخل کرو</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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".</li> <li>● مریض دے ایچ کے آئی ڈی HKID دے پہلے چھ ہندسے داخل کرو یا بریکٹ وچ ہندسہ شامل کیتے بغیر پیدائشی سرٹیفکیٹ دا رجسٹریشن نمبر داخل کرو۔ یا انہاں نوں "بیپ" توں بعد کہو۔</li> </ul>

<p>3</p>	<p>Input the <b>year of birth</b> as shown on the identity document of the patient          مریض کی شناختی دستاویز سے ظاہر شدہ <b>پیدائشی سال</b> داخل کرو</p>	<p><b><u>Input the year of birth as shown on the identity document of the patient</u></b>  <b>مریض کی شناختی دستاویز پر ظاہر کردہ پیدائشی سال داخل کریں</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Input the year of birth as shown on the identity document of the patient or say it after the “Beep”.</li> <li>● مریض کی شناختی دستاویز سے ظاہر کردہ پیدائشی سال داخل کرو یا اس نون "بیپ" تون بعد کہو۔</li> </ul>
<p>4</p>	<p>Confirm the patient’s identity          مریض دی شناخت دی تصدیق کرو</p>	<p><b><u>Confirm the patient’s HKID if it is correct</u></b>  <b>مریض دے ایچ کے آئی ڈی HKID دی تصدیق کرو اگر ایہہ درست اے</b></p> <p><b><u>To confirm:</u></b>  <b>تصدیق کرن لئی:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep”</li> <li>● دباؤ (1) یا کہو “1” "بیپ" تون بعد</li> </ul> <p><b><u>“Continue searching patients’ record” or “re-enter” if the patient’s HKID is incorrect</u></b>  <b>"مریض دے ریکارڈ دی تلاش جاری رکھو یا "فیر-داخل کرو" جے مریض دا ایچ کے آئی ڈی HKID درست نہ ہووے</b></p> <p><b><u>To continue searching patients’ record</u></b> (for correct input of personal data):  <b>مریض دے ریکارڈ دی تلاش جاری رکھن لئی (شخصی ڈیٹا دی درست ان پٹ لئی):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (8) or say “8” after the “Beep”</li> <li>● دباؤ (8) یا کہو “8” "بیپ" تون بعد</li> </ul> <p><b><u>To re-enter</u></b> (for incorrect input of personal data):  <b>فیر-داخل کرن لئی (شخصی ڈیٹا دی غلط ان پٹ لئی):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (0) or say “0” after the “Beep”</li> <li>● دباؤ (0) یا کہو “0” "بیپ" تون بعد</li> </ul>
<p>5</p>	<p>The system offers the earliest available timeslot          سسٹم پہلے تون دستیاب ٹائم سلاٹ دی پیشکش کردا اے</p>	<p><b><u>Confirm if the appointment offered by the system is accepted</u></b>  <b>تصدیق کرو جے سسٹم دی طرف سون پیش کردہ ایوانٹمینٹ قبول کی جاندی اے</b></p> <p><b><u>To Confirm:</u></b>  <b>تصدیق کرن لئی:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep”</li> <li>● دباؤ (1) یا کہو “1” "بیپ" تون بعد</li> </ul>

		<p>(Remark: If <b>no quota</b> 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.)</p> <p>(تبصرہ: اگر آپ دے مطلوبہ کلینک وچ کوئی <b>کوٹا نہ</b> دستیاب ہووے تے، سسٹم قریبی کلینک دی پیشکش کرے گا جتھے بقیہ کوٹا موجود ہووے۔ قریبی کلینک منتخب کرن لئی، دباؤ (1) یا کہو "1" "بیپ" توں بعد، فیر مرحلہ 5 توں اگے دی ہدایت دی پیروی کرو تاکہ اپوائنٹمنٹ بکنگ توں مکمل کیتا جائے۔)</p>
6	<p>Other services بور خدمات</p>	<p><b>Obtain a fax copy of the appointment information:</b> <u>اپوائنٹمنٹ دی معلومات دی فیکس نقل حاصل کرو:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● دباؤ (1) یا کہو "1" "بیپ" توں بعد</li> </ul> <p><b>Repeat the appointment information:</b> <u>اپوائنٹمنٹ معلومات کو پھر سے دہرائیں:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (2) or say "2" after the "Beep"</li> <li>● دباؤ (2) یا کہو "2" "بیپ" توں بعد</li> </ul> <p><b>Enquire the address and telephone number of this clinic:</b> <u>ایس کلینک دے پتے تے ٹیلی نمبر توں متعلق استفسار کرو:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● دباؤ (3) یا کہو "3" "بیپ" توں بعد</li> </ul> <p><b>Terminate the enquiry:</b> <u>استفسار ختم کرو:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● دباؤ (9) یا کہو "9" "بیپ" توں بعد</li> </ul>
<p>Please <b>bring your identity document</b> and handheld medical record (if any), and <b>arrive at clinic 15 minutes before your appointment time</b> for registration. Late comers may not be able to receive medical consultation on that day.</p> <p>براہ مہربانی اپنی شناختی دستاویز نال لے کے آؤ تے دستی طبی ریکارڈ وی لے کے آؤ (اگر کوئی ہووے)، تے رجسٹریشن لئی <b>اپوائنٹمنٹ دے ویلے توں 15 منٹ پہلے کلینک وچ پہنچو۔</b> دیر نال پہنچن آلے اُس دن طبی مشاورت پان دے اہل متصور نہ ہون گے۔</p>		

<p><b><u>Steps of Appointment</u></b></p> <p><b><u>Enquiry or Cancellation</u></b></p>	<p><b><u>ایوائٹمنٹ کے مراحل</u></b></p> <p><b><u>استفسار یا منسوخی</u></b></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>ایوائٹمنٹ کے استفسار یا منسوخی کے لیے، براہ مہربانی اپنے بک کردہ کلینک کے ٹیلیفون بکنگ سسٹم کی طرف کال کریں۔ سسٹم میں موجود درج بالا مراحل 1-4 کی پیروی کریں تاکہ استفسار یا منسوخی کو مکمل کیا جا سکے۔</p>
<p>Should there be any inconsistency between the different language versions, the English version shall prevail.</p>	<p>اگر زبانوں کے مختلف نسخوں میں ناموافقیت پائی جائے تو، انگریزی نسخے کو فوقیت حاصل رہے گی۔</p>