

Mga Madalas na Katanungan (FAQs)

Tungkol sa Klinika ng mga Pasyenteng Hindi Kailangang Manatili sa Ospital (GOPC) serbisyo ng appointment booking

1. Hindi pa ako nakakagamit sa serbisyo ng GOPC dati. Ano ang aking dapat gawin upang makagawa ng appointment?

Sagot: Ang mga miyembro ng publiko ay maaaring makagawa ng appointment sa GOPC sa pamamagitan ng dalawang paraan ng pag-book na ibinibigay ng Otoridad ng Ospital (HA), ito ay ang numero ng telepono ng GOPC sa Sistema ng appointment at ang “Book tungkulin na GOPC” one stop mobile shop app ng HA na “HA Go”.

Ang mga taong nakapagrehistro o gumamit sa serbisyo ng HA ay maaaring gumawa ng appointment sa pamamagitan ng alinmang paraan ng pagbook. Kung gusto mong gumawa ng appointment sa pamamagitan ng sistema ng appointment sa telepono, maaari kang tumawag sa sistema ng appointment sa telepono ng direkta. Para gumawa ng appointment sa pamamagitan ng “Book GOPC” mobile app, maaari mong i-download ang “HA Go”, magrehistro at gawing aktibo ang account (mangyaring [pindutin dito](#) para sa iba pang detalye sa pagpapaaktibo ng account).

Para sa mga hindi pa nakapagrehistro o nakagamit ng serbisyo sa HA, maaari mong dalhin ang iyong orihinal na dokumento ng pagkakakilanlan upang makapagrehistro ng personal sa alinmang GOPC. Kapag natapos na ang pagrerehistro, maaari kang gumawa ng appointment sa pamamagitan ng sistema ng appointment sa telepono o “Book GOPC” mobile app ayon sa mga naunang nabanggit na hakbang.

2. Ako ay nakapagrehistro sa paggamit sa serbisyo ng GOPC booking. Maaari ba akong gumawa ng appointment sa kahit saang GOPCs?

Sagot: Para sa ikagiginhawa ng mga pasyente, kapag nakapagrehistro na sa GOPC o gumamit ng ospital o serbisyo ng klinika ng HA, maaari mong gamin ang serbisyo sa Sistema ng appointment sa telepono o “Book GOPC” mobile app upang makapag appointment saan mang GOPC.

3. Gusto kong gumawa ng appointment. Kailan ko bang gumawa ng appointment?

Sagot: Ang kaparehong sistema ng appointment sa telepono at “Book GOPC” mobile app ay gumagana 24 na oras bawat araw at estado ng quota ay tuluy tuloy na binabago. Kasama sa pagbabago sa quota ang nakatalagang oras na kinansela ng pasyente, kung saan ay kaagad na ipalalabas sa sistema para sa ibang pasyente upang makapagbook. Ang ganitong pag-aayos ay naglalayong maibigay ang kaginhawahan sa mga pasyente at maiwasan ang abala sa operasyon ng sistema sa takdang panahon ng araw. Kaya’t maaari mong gamitin ang alinmang paraan sa sistema ng pagbook anumang oras at hindi kinakailangang gumawa ng appointment sa kahit anong nakatalagang oras.

4. Maaari ba akong gumawa ng appointment pagkalagpas ng susunod na 24 na oras?

Sagot: Ang sistema ng appointment sa telepono at “Book GOPC” mobile app ay pinapayagan ang pasyente na may sakit na episodic (hal. trangkaso, ubo, gastroenteritis) upang maireserba ang makukuhang takdang oras ng konsultasyon sa susunod na 24 na oras. Kahit pa ang mga kasong episodic ay kadalasang hindi malubha, hinihikayat namin ang mga pasyente na kumuha ng medikal na konsultasyon sa lalong madaling panahon. Kung ang nakatalagang oras ng appointment na ibinibigay ay lagpas sa 24 na oras, maaaring hindi ito makatugma sa pangangailangan ng pasyente ng pagtanggap sa tamang oras ng medikal na paglunas. Sa kabilang banda, mayroon ding pagtaas sa default rate at pagkasayang sa quota.

5. Maaari ko bang piliin ang aking itatalagang oras ng konsultasyon?

Sagot: Upang mapabuti ang paggamit ng pagkukunan at maiwasan ang pagkasayang ng quota, ang sistema sa appointment ng telepono at “Book GOPC” mobile app ay makikilala sa pinakamadaling paraang makukuhang sesyon ng konsultasyon sa susunod na 24 na oras at makapagbibigay ng takdang oras ng konsultasyon ayon sa pagkakasunod-sunod. Kung hindi mo tatanggapin ang binibigay na takdang oras, maaari mong isuko ang ibinibigay na oras at piling humanap sa mga binibigay na quota sa ibang sesyon sa susunod na 24 na oras, tulad ng umaga, hapon at gabi. Ang sistema ay magbibigay ng pinakamaagang maitatalagang oras sa iyong napiling sesyon depende sa makukuhang quota.

6. Nakalimutan ko ang oras ng booked appointment. Papaano ko masusuri ang detalye ng aking booking appointment?

Sagot: Mangyaring tawagan ang sistema ng appointment sa telepono ng klinika kung saan meron kang appointment at sundin ang tagubilin upang maitanong ang detalye ng appointment. Maaari mo ring gamitin ang pagpipilian na “Magtanong para sa sarili” sa “Book GOPC” mobile app upang makagawa ng katanungan.

7. Papaano ko ikakansela ang aking appointment kung hindi ako makakadalo sa itinakdang skedyul?

Sagot: Mangyaring tawagan ang sistema ng appointment sa telepono ng kaugnay na klinika o gamitin ang pagpipilian na “ikansela para sa sarili” sa “Book GOPC” mobile app upang magawa ang kanselasyon sa lalong madaling panahon, i.e. mga isang oras bago ang iskedyul na appointment. Kaya’t ang quota ay mailalabas para sa booking ng ibang pasyente upang mapabilis ang paggamit ng mga quota. Kung ikaw ay mabigong makadalo sa appointment ng 3 magkakaibang okasyon sa loob ng 2 buwan saan mang GOPCs, ikaw ay masususpindi mula sa paggamit sa sistema ng appointment sa telepono at mobile app upang makagawa ng pansamantalang appointment. Mangyaring magtanong sa klinika ng personal kung gusto gumawa ng appointment para sa serbisyo ng konsultasyon.

8. Ano ang dapat kong gawin kung mahirapan ako sa paggamit ng sistema ng appointment sa telepono o ang mobile app?

Sagot: Ang website ng HA GOPC (<http://www.ha.org.hk/gopc>) ay nagbibigay ng detalye tungkol sa paraan ng appointment booking sa GOPC at ibang kaugnay na impormasyon na maaaring makatulong sa inyo. Sa kabilang banda, ang mga helpdesk ay itinayo din sa mga GOPC upang makapagbigay ng tulong sa mga taong nakakaranas ng hirap sa paggawa ng appointment sa GOPC.

Tungkol sa “Book GOPC” mobile app serbisyo ng appointment booking

9. Hindi pa ako nakagagawa ng appointment sa mobile app. Ano ang aking gagawin upang magamit ang serbisyong ito?

Sagot: Ang “Book GOPC” ay isang function ng one stop mobile app ng HA na “HA Go” para sa myembro ng publiko upang makagawa ng appointment sa GOPC sa pamamagitan ng simple, tipid sa oras at ginawang plataporma. Upang makagawa ng appointment sa pamamagitan ng “Book GOPC” mobile app, maaari mong i-download ang “HA Go”, magrehistro at iaktibo ang iyong account (mangyaring [pindutin dito](#) para sa iba pang detalye sa pagpapaaktibo ng account).

10. Papaano mapoprotektahan ng mobile app ang aking pribadong datos?

Sagot: Ang “Book GOPC” mobile app ay nagbibigay liwanag hindi lamang sa simpleng daloy ng booking kundi pati na rin sa kaligtasan na maprotektahan ang pribadong datos ng pasyente. Ang daloy ng proseso ng booking, pagtatanong at kanselasyon ay maaari lamang gumana gamit ang personal na account pagkatapos ang beripikasyon. Sa pagproseso ng pagbook, pagtatanong at pagkansela para sa iba, ang mga gumagamit ay kakailanganing ideklara ang pahintulot na makuha mula sa mga naaangkop na tao upang masiguro ang pagiging pribado ng mga pasyente. Habang nasa proseso ng pagbook, ang datos ng pasyente ay nakaseguro ng may iba’t ibang encryptions, at ang mobile app ay hindi maaaring basahin o kumolekta ng datos mula sa mga photo album at personal na kalendaryo ng gumagamit ng mobile device.

11. Papaano ako maluwag na makakagawa ng appointment sa GOPC na madalas kong bisitahin?

Sagot: Ang “Book GOPC” mobile app ay iniakma sa na opsyon “Bookmark clinic” para sa mga gagamit upang makakuha hanggang dalawang klinika. Ang bookmarked na (mga) klinika ay ilalagay sa booking interface. Ang mga gumagamit ay maaaring gumawa ng appointment ayon sa kanilang kagustuhan na makakaluwag sa pamamagitan ng paglagpas sa paghahanap ng klinika. Kahit walang klinika ang naka bookmark, ang disenyo ng mobile app ay pinapayagan ang huling binisitang klinika na mailagay sa booking interface upang ang gagamit ay makagagawa ng appointment sa kaparehong klinika ng mas madali.

12. Maaari ko bang gamitin ang parehong sistema ng appointment sa telepono at mobile app upang makagawa ng appointment na magkasabay?

Sagot: Upang mapangalagaan ang oportunidad ng pasyente sa paggamit sa serbisyo ng GOPC at maprotektahan ang personal na datos ng pasyente, ang aming sisitema ay pinapayagan lamang ang pag proseso ng isang utos na ginawa alinman sa paraan ng booking ng magkasabay ng iisang gumagamit lamang. Sa ilalim ng ganung pangyayari, ang utos na ginawa mula sa ibang paraan ng booking appointment ay hindi maipoproseso. Halimbawa, ang iyong pagtatangkang magbook sa mobile app ay hindi maipoproseso habang ikaw ay gumagawa ng appointment at naglalagay ng iyong personal na impormasyon sa pamamagitan ng sistema ng appointment sa telepono. Vice versa.

13. Matagumpay akong nakagawa ng appointment sa GOPC. Paaalalahanan ba ako ng mobile app sa aking appointment skedyul?

Sagot: Upang maprotektahan ang pribadong datos ng pasyente, ang “Book GOPC” mobile app ay hindi babasahin o kokolektahin ang anumang datos mula sa gumagamt ng mobile device. Ang disenyo ng mobile app ay papahintulutan kang idagdag ang mga detalye ng appointment ng GOPC sa personal na kalendaryo ng iyong mobile device mula sa pahina ng “Detalye ng Appointment”. Ang iyong personal na kalendaryo ay maaaring mag paalala sa iyo ng iyong appointment iskedyul ayon sa iyong personal na pag aayos.

14. Gumawa ako ng appointment sa pamamagitan ng sistema ng appointment sa telepono. Maaari ko bang kanselahin ang aking appointment sa mobile app?

Sagot: Para sa ikaluluwag ng pasyente at miyembro ng publiko, at ang maayos na paggamit ng quota, ang kanselasyon sa appointment ay maaaring gawin sa pamamagitan ng alinman sa sistema ng appointment sa telepono o ang mobile app, anupaman ang paraan ng pagbobook.

15. Maaari ko bang gamitin ang aking account sa paggawa ng appointment para sa miyembro ng aking pamilya?

Sagot: Para sa ikaluluwag ng bawat miyembro ng publiko upang mapangalagaan ang miyembro ng kanilang pamilya at/o ibang nangangailangan, ang opsyon “Magbook para sa Iba” ay makikita sa “Book GOPC” mobile app. Kapag nagbobook para sa iba, kailangan mong mag login sa sarili mong account at hawak ang numero ng HKID kard ng pasyente at ang araw ng kapanganakan. Upang maprotektahan ang pribadong datos ng pasyente, kinakailangan mong kumpirmahin kung nakuha mo ang pahintulot ng pasyente na gamitin ang kanyang personal na impormasyon habang nasa proseso ng pagbook. Sa oras na maging matagumpay ang appointment, ang mobile app ay nagpapahintulot din na i-email ang detalye ng appointment sa pasyente gamit ang opsyon na “Share”.

16. Bakit kailangan kong ilagay ang impormasyon ng “Clinic Booked” habang tumutulong ako sa iba na magtanong o magkansela ng appointment?

Sagot: Kapag ikaw ay nagtatanong tungkol sa detalye ng appointment o nagkakangansela sa appointment para sa ibang tao, kakailanganin ka ng sistema na maglagay ang impormasyon ng “Clinic Booked” para iba pang beripikasyon upang masiguro ang tamang paggamit at pag-iingat sa datos ng pasyente.

17. Isa akong pasyenteng may malalang sakit. Maaari ko bang muling ipa-iskedyul ang susunod kong appointment sa mobile app?

Sagot: Sa pangkalahatan, ang pasyenteng may malalang sakit ay nangangailangan ng tuluy tuloy na paglunas na gamot upang mapangasiwaan ang kanilang medikal na kondisyon. Kung gayon, ang sapat na gamot ay maibibigay hanggang sa susunod na follow up appointment na ibibigay ng klinika ayon sa iyong klinikal na pangangailangan. Kaya’t, kung kailangang mong muling ipa-iskedyul ng iyong appointment, mangyaring kumontak sa nasabing klinika para sa pag aayos. Upang masiguro ang tama at nararapat na follow up na pangangalaga gayundin ang bawat gamot na kailangan, ang tauhan ng klinika ay magsasagawa ng tamang pag aayos para sa iyo ayon sa iyong klinikal na pangangailangan (hal. pangangailangang medikal).

18. Ang quota ng appointment sa klinikang pinili ko ay puno na. Maaari bang maghanap ang mobile app ng quota sa ibang GOPCs?

Sagot: Kapareho sa sistema ng appointment sa telepono, upang mapataas ang pag-asa na makakuha ng appointment para sa pasyente at mas magamit ng maayos ang pinagkukunan sa pamamagitan ng pag iwag sa pagsasayang ng quota, ang “Book GOPC” mobile app ay mag-uugnay sa malalapit na GOPCs bilang network, kung saan ang quota ng iba’t ibang klinika ay maaaring makita at maibigay para sa booking. Kung ang quota sa konsultasyon ng napiling klinika ay puno na, ang sistema ay awtomatikong magbibigay ng iba pang quota sa malapit na (mga) klinika para mai-book ng pasyente.

19. Kailangan ba ang pag-login o paglalagay ng petsa ng kapanganakan tuwing tutulong ako sa iba sa pagtalaga ng appointment, magtanong ng detalye ng appointment o magkansela ng appointment? Ang nasabi bang impormasyon ay maaaring mai-save sa mobile app para makatipid sa oras?

Sagot: Upang maproteksyonan ang kaligtasan ng mga gumagamit ng Internet, pinapahintulutan ka lamang ng disenyo ng mobile app na magbook para sa iba kapag naka log in sa inyong sariling account. Sa bawat paggawa ng appointment, magtanong sa detalye ng appointment o magkansela ng appointment, kinakailangan mong ilagay ang personal na impormasyon ng pasyente, tulad ng kanyang numero ng HKID kard, araw ng kapanganakan at/o ang “Clinic Booked” (para sa pagtatanong ng appointment at kanselasyon), para sa susunod na layon ng pagberipika. Sa kabilang banda, ang sistema ay kukumpirmahin kung ikaw ay nakakuha ng pagsang-ayon sa pasyente na gamitin ang kanyang personal na impormasyon upang maproteksyonan ang personal na datos ng pasyente.

20. Bakit ako pinatigil sa paggamit ng “Book GOPC” mobile app ng biglaan?

Sagot: Upang mabantayan ang seguridad ng gumagamit ng account, ang sistema ay panandaliang isususpende ang mobile app device sa paggamit ng “Book GOPC” mobile app kapag paulit ulit na mali ang impormasyong. Maaari mong subukang gamitin muli ang mobile app pagkalipas. Sa kabilang banda, kung mabigo kang dumalo sa appointment ng 3 magkakahiwalay na okasyon sa loob ng 2 buwan saanmang GOPCs, ay panandalian ka ring masususpende mula sa paggamit ng mobile app upang gumawa ng appointment. Mangyaring magtanong sa taong nasa klinika kung gusto mong gumawa ng appointment para sa serbisyo ng konsultasyon.

21. Papaano ako makagagawa ng GOPC appointment maliban sa paggamit ng “Book GOPC” mobile app?

Sagot: Ang Miyembro ng publiko ay maaaring gumawa ng appointment sa GOPC sa pamamagitan ng dalawang paraan ng appointment booking na ibinibigay ng HA, ang Sistema ng appointment sa telepono at “Book GOPC” mobile app.

Tungkol sa GOPC serbisyo ng appointment sa telepono

22. Ano ang dapat kong gawin upang magamit ang serbisyo ng appointment sa telepono?

Sagot: Ang serbisyo ng appointment sa telepono ng GOPC ay ibinibigay sa taong nakapagrehistro o dati ng gumagamit ng serbisyo ng HA. Kung ikaw ay dati ng gumagamit ng ospital o serbisyo ng klinika ng HA, maaari kang gumagamit ng appointment sa pamamagitan ng sistema ng appointment ng telepono ng GOPC ng direkta. Kung hindi ka pa nakapagrehistro o nakagamit sa serbisyo ng HA, mangyaring dalhin ang orihinal na dokumento ng pagkakakilanlan at magparehistro ng personal sa GOPC. Pagkatapos ng pagrerehistro, maaari kang gumawa ng appointment sa pamamagitan ng sistema ng appointment sa telepono.

23. Matagumpay akong nakagawa ng appointment sa pamamagitan ng sistema ng appointment sa telepono. Bakit kailangan ko pa ring magpatuloy sa proseso ng pagrerehistro kung nakadalo ako sa klinika sa unang pagkakataon?

Sagot: Kung sa unang pagkakataon ay matagumpay kang nakagawa ng appointment sa GOPC, kailangan mong kumpletuhin ang proseso ng pagrerehistro sa iyong unang araw na pagdalo para sa beripikasyon ng pagkakakilanlan. Ang tauhan ng klinika ay gagamitin ang pagkakataon upang maberipika sa iyo ang iyong na personal na impormasyon sa personal at kukumpirmahin kung ang pagbabago ng impormasyon sa Sistema ay kailangan. Ang pagsasaayos ay pang-isang beses lamang at hindi na kakailanganin pang ulitin ang kaugnay na proseso sa ibang klinika.

24. Kailangan ko bang gamitin ang key-in o paggamit ng boses upang mapagana ang sistema ng appointment sa telepono? Maaari bang halinhinang gamitin ang dalawang paraan ng pag-input?

Sagot: Ang sistema ng appointment sa telepono ay sumusuporta sa magkaparehong paraan ng input. Maaari kang pumili ng pinakamaginhawang paraang magagamit. Sa bawat hakbang sa panahon ng proseso, maaari mong piliing gamitin alinman paraan ng input.

25. Kailan ko ba dapat sabihin ang tagubilin kung gagamit ako ng paraan ng paglalagay ng boses? Mayroon bang dahilan na ang aking tagibilin ay hindi makilala ng sistema?

Sagot: Magkakaroon ng “beep” pagkatapos ng bawat utos sa script. Maaari mong sabihin ang utos pagkatapos ng “beep”. Ang lakas ng iyong boses sa utos ay isa sa karaniwang dahilan ng hindi pagkilala ng sistema. Magsalita ng malakas o sabihin ang utos ng maliwanag sa tahimik na kapaligiran ay maaaring makatulong.

26. Kung gusto kong muling ipasok ang impormasyon. Ano ang aking dapat gawin?

Sagot: Kung gusto mong muling ipasok ang impormasyon, maaari mong pindutin ang “*” anumang oras habang nagpapasok ng datos o maghintay sa utos ng sistema para sa muling pag-input.

27. Nakagawa na ako appointment gamit ang mobile app. Maaari ba akong magtanong o ikansela ang aking appointment sa sistema ng appointment sa telepono?

Sagot: Para sa ikagiginhawa ng mga pasyente at miyembro ng publiko at ang maayos na paggamit ng quota, ang kanselasyon ng appointment ay maaaring isagawa sa pamamagitan ng sistema ng appointment sa telepono o sa mobile app, anuman ang paraan ng pagbobook.

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