



<p><b><u>Introduction of Telephone Appointment Service of General Out-patient Clinics</u></b></p>	<p><b><u>Pagpapakilala sa Serbisyo ng Appointment sa Telepono ng mga Pangkalahatang Klinika para sa mga Pasyenteng Hindi Kailangang Manatili sa Ospital</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>Ang Pangkalahatang Klinika ng Outpatient (GOPC) sa Sistema ng Appointment sa Telepono (TAS) ng Awtoridad ng Ospital (HA) ay naglalayong pahintulutan ang mga pasyente na magreserba ng mga appointment ng GOPC sa kanilang bahay at hindi na sila pipila pa para sa quota. Tumutulong din ang TAS na maibsan ang pagsisiksikan sa mga klinika at mabawasan ang panganib ng pagkalat ng impeksyon sa mga pasyente.</p> <p>Sa kasalukuyan, ang TAS ng GOPC ay nag-aalok ng serbisyo sa pamamagitan ng halos 800 mga linya ng telepono nang 24 na oras sa isang araw. Ang isang pasyente ay maaaring magreserba ng appointment sa susunod na 24 na oras kung mayroong quota. Itinatawag ng HA ang atensiyon ng mga gumagamit sa mga sumusunod:</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>Quota ng Apointment sa Matatanda</u></b></p> <p>Batay sa nakaraang pattern ng paggamit ng serbisyo ng mga matatanda, ang mga quota ay naireserba para sa mga matatanda na may edad na 65 o pataas na may mga sakit sa episodic upang mapahusay ang kanilang pag-access sa mga serbisyo ng GOPC.</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>Kahit Anong Oras na Pagreserba</u></b></p> <p>Ang TAS ay tumatakbo ng 24 na oras sa isang araw upang ang mga miyembro ng publiko ay maaaring tumawag anumang oras upang gawin ang kanilang mga appointment sa klinika sa susunod na 24 na oras. Hindi na kailangang gumawa ng appointment sa itinalagang oras sa maghapon.</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</p>	<p><b><u>Pag-input ng Key o Pag-input ng Boses</u></b></p> <p>Nag-aalok ang TAS ng tatlong mga pagpipiliang lengguwahe (samakatuwid nga, Kantonese, Ingles at Putonghua) para sa mga</p>

<p>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 / 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>tumatawag. Isinasaalang-alang ang mga pangangailangan ng iba't ibang mga gumagamit (kabilang ang mga matatanda), sinusupportahan ng sistema ang dalawang magkakaibang mga paraan ng pag-input (samakatukid nga, pag-input ng key at pag-input ng boses). Ang daloy ng tawag para sa parehong mga pamamaraan ng pag-input ay magkapareho. Sa buong proseso ng pagpapareserba / katanungan / pagkansela, maaaring pumili ang mga tumatawag na gamitin ang alinman sa mga paraan ng pag-input para sa bawat hakbang. Maaaring piliin ng mga tumatawag ang pinaka komportableng paraan para sa kanilang sarili upang mapatakbo ang sistema at ipasok ang impormasyon na kinakailangan na ayon sa instruksiyon ng sistema.</p>
<p style="text-align: center;"><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 style="text-align: center;"><b><u>Patuloy na Pag-uupdate ng Quota</u></b></p> <p>Patuloy na i-uupdate ng TAS ang katayuan ng quota na kasama ang mga quota na nailabas pabalik sa sistema ng pagkansela ng appointment ng mga pasyente. Samakatuwid, ang mga pasyente na hindi nakakuha ng isang appointment ay maaaring ikonsidera na tumatawag muli sa ibang pagkakataon para sa pagpapareserba.</p>
<p style="text-align: center;"><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 style="text-align: center;"><b><u>Maghanap ng Quota sa Kalapit na Mga Klinika</u></b></p> <p>Para sa kaginhawahan ng mga pasyente at mahusay na paggamit ng mga mapagkukunan, ang TAS ay nakikipag-ugnayan sa kalapit na mga GOPCs nang magkasama bilang isang network, na kung saan ang mga quota ng iba't ibang mga klinika ay maaaring matanong at maialok para mareserba. Kung ang quota para sa konsultasyon ng tinawagang klinika ay pansamantalang puno na, ang sistema ay awtomatikong maililipat sa kalapit na mga klinika at kikilalanin ang mayroong mga quota para sa publiko upang mareserba sa pamamagitan ng TAS. Ang pag-sasaayos na ito ay maaaring madagdagan ang pagkakataon na makakuha ng isang appointment para sa mga pasyente, at sa parehong oras ay makamit ang mas mahusay na paggamit ng mga mapagkukunan sa pamamagitan ng pagpigil sa pag-aksaya ng quota ng pagpapakonsulta.</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>Appointment Enquiry and Cancellation</u></b></p> <p>TAS has the appointment enquiry and</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Katanungan at Pagkansela ng Appointment</u></b></p>

<p>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>Ang TAS ay may tungkulin sa katanungan at pagkansela ng appointment. Sa kaso ng mga pasyente na hindi makakapunta sa naireserbang appointment, hinihikayat ng HA ang mga pasyente na gumawa ng pagkansela gamit ang sistem sa lalong madaling panahon at hindi kukulang sa isang oras bago ang nakatakdang oras ng appointment. Ang quota ay mailalabas para sa pagpapareserba ng pangkalahatang publiko upang ma-optimize ang paggamit ng pampublikong mga mapagkukunan.</p>
<p><b>Notes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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.</li>   <li>● 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.</li>   <li>● 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</li> </ul>	<p><b>Mga Tala:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ang serbisyo ng appointment sa telepono ay ibinibigay sa mga taong nakarehistro o gumamit na dati ng serbisyo sa anumang ospital o klinika sa ilalim ng HA. Kung ikaw ay isang bagong pasyente (samakatuwid nga, isang tao na hindi pa nakarehistro sa HA o hindi gumamit ng mga serbisyo ng HA), kinakailangan mong dalhin ang iyong orihinal na dokumento ng pagkakakilanlan at magparehistro nang personal sa isang GOPC. Kapag napatunayan ang personal na datos, maaari mong gamitin ang TAS para sa paggawa ng appointment ng GOPC.</li>   <li>● Ang mga help desk ay nai-set up sa mga GOPC upang magbigay ng angkop na tulong sa sinumang nahihirapan sa paggamit ng serbisyo ng appointment sa telepono. Kung mayroon kang anumang mga paghihirap sa paggamit ng pagpapareserba sa telepono, maaari mong lapitan ang aming mga help desk. Bukod dito, ang iyong pamilya at mga kaibigan, pati na rin ang ilang mga organisasyon ng komunidad tulad ng mga center ng matatanda ay maaari ring makatulong.</li>   <li>● Ang TAS mayroong mga hakbang upang hikayatin ang mga pasyente, na hindi kayang dumalo sa kanilang naitakdang appointment, na kanselahin ang kanilang naireserbang appointment sa lalong madaling panahon. Ang mga pasyente na hindi dumalo sa isang</li> </ul>

<p>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>	<p>naireserba na appointment para sa 3 magkakahiwalay na okasyon sa loob ng 2 buwan ay pansamantalang masususpende mula sa paggamit ng TAS. Ang mga pasyenteng ito ay kailangang magtanong sa klinika nang personal kung nais nilang gumawa ng appointment para sa serbisyo sa pagpapakonsulta.</p>
--	---

## Steps of GOPC Telephone Appointment Booking

### Mga Hakbang sa Pagpapareserba ng Appointment sa Telepono ng GOPC

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.

Ang mga pasyente na nakarehistro para sa serbisyo ng GOPC ay maaaring tumawag sa numero ng pagpapareserba sa telepono ng klinika para gumawa ng appointment. Mangyaring gumawa ng reperensiya sa sumusunod na pangkalahatan mga hakbang sa pagpapareserba upang makumpleto ang pagreserba ng appointment.

Step Hakbang	System instruction Instruksiyon ng sistema	Response from caller Tugon mula sa tumatawag
1	Select Language Pumili ng Lengguwahe	Choose <b><u>Cantonese</u></b> : Piliin ang <b><u>Kantonese</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep” Pindutin ang (1) o sabihin ang "1" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul> Choose <b><u>English</u></b> : Piliin ang <b><u>Ingles</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (2) or say “2” after the “Beep” Pindutin ang (2) o sabihin ang "2" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul> Choose <b><u>Putonghua</u></b> : Piliin ang <b><u>Putonghua</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (3) or say “3” after the “Beep” Pindutin ang (3) o sabihin ang "3" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul>
2	Input the <b><u>first six digits</u></b> of Hong Kong identity card number (HKID) or registration number of birth certificate (excluding the digit or alphabet in the bracket)	<b><u>Input the first six digits of HKID or registration number of birth certificate</u></b>  <b><u>Ipasok ng unang anim na numero ng HKID o rehistradong numero ng sertipiko ng kapanganakan</u></b>

	<p>Ipasok ang <b><u>unang anim na numero</u></b> ng numero ng kard ng pagkakakilanlan ng Hong Kong (HKID) o rehistradong numero ng sertipiko ng kapanganakan (hindi kasama ang numero o alpabeto sa loob ng bracket)</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> </ul> <p>Ipasok ang unang anim na numero ng HKID ng pasyente o rehistradong numero ng sertipiko ng kapanganakan na hindi kasama ang numero sa loob ng bracket. O sabihin ang mga ito pagkatapos ng "Beep".</p>
<p>3</p>	<p>Input the <b><u>year of birth</u></b> as shown on the identity document of the patient</p> <p>Ipasok ang <b><u>taon ng kapanganakan</u></b> tulad ng ipinapakita sa dokumento ng pagkakakilanlan ng pasyente</p>	<p><b><u>Input the year of birth as shown on the identity document of the patient</u></b></p> <p><b><u>Ipasok ang taon ng kapanganakan tulad ng ipinapakita sa dokumento ng pagkakakilanlan ng pasyente</u></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> </ul> <p>Ipasok ang taon ng kapanganakan tulad ng ipinapakita sa dokumento ng pagkakakilanlan ng pasyente o sabihin ito pagkatapos ng "Beep".</p>
<p>4</p>	<p>Confirm the patient’s identity</p> <p>Kumpirmahin ang pagkakakilanlan ng pasyente</p>	<p><b><u>Confirm the patient’s HKID if it is correct</u></b></p> <p><b><u>Kumpirmahin ang HKID ng pasyente kung tama ito</u></b></p> <p><b><u>To confirm:</u></b></p> <p><b><u>Para makumpirma:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep” Pindutin ang (1) o sabihin ang "1" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul> <p><b><u>“Continue searching patients’ record” or “re-enter” if the patient’s HKID is incorrect</u></b></p> <p><b><u>"Patuloy na hinahanap ang rekord ng mga pasyente" o "muling ipasok" kung hindi tama ang HKID ng pasyente</u></b></p>

		<p><b><u>To continue searching patients' record</u></b> <i>(for correct input of personal data):</i></p> <p><b><u>Upang magpatuloy sa paghahanap ng rekord ng mga pasyente</u></b> <i>(para sa tamang pagpasok ng personal na datos):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (8) or say “8” after the “Beep” Pindutin ang (8) o sabihin ang "8" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul> <p><b><u>To re-enter</u></b> <i>(for incorrect input of personal data):</i></p> <p><b><u>Para muling ipasok</u></b> <i>(para sa hindi tamang ipinasok na personal na datos):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (0) or say “0” after the “Beep” Pindutin ang (0) o sabihin ang "0" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul>
<p>5</p>	<p>The system offers the earliest available timeslot</p> <p>Inaalok ng sistema ang pinakaunang oras na mayroon</p>	<p><b><u>Confirm if the appointment offered by the system is accepted</u></b></p> <p><b><u>Kumpirmahin kung ang appointment na inaalok ng sistema ay tatanggapin</u></b></p> <p><b><u>To Confirm:</u></b></p> <p><b><u>Upang kumpirmahin:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep” Pindutin ang (1) o sabihin ang "1" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul> <p><i>(Remark: If <b><u>no quota</u></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.)</i></p> <p><i>(Paalala: Kung <b><u>walang quota</u></b> na makukuha sa klinika na tinawag mo, mag-aalok ang sistema ng isang kalapit na klinika kung saan may natitirang quota. Upang piliin ang kalapit na klinika, pindutin ang (1) o sabihin ang "1" pagkatapos ng "beep", pagkatapos ay sundin ang mga instruksiyon mula sa hakbang 5 patuloy upang makumpleto ang pagreserba ng appointment.)</i></p>

<p>6</p>	<p>Other services Iba pang mga serbisyo</p>	<p><b><u>Obtain a fax copy of the appointment information:</u></b></p> <p><b><u>Magkaroon ng isang fax copy ng impormasyon ng appointment:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep” Pindutin ang (1) o sabihin ang "1" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul> <p><b><u>Repeat the appointment information:</u></b></p> <p><b><u>Ulitin ang impormasyon ng appointment:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (2) or say “2” after the “Beep” Pindutin ang (2) o sabihin ang "2" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul> <p><b><u>Enquire the address and telephone number of this clinic:</u></b></p> <p><b><u>Katanungan sa address at numero ng telepono ng klinikang ito:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (3) or say “3” after the “Beep” Pindutin ang (3) o sabihin ang "3" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul> <p><b><u>Terminate the enquiry:</u></b> <b><u>Ihinto ang pagtatanong:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (9) or say “9” after the “Beep” Pindutin ang (9) o sabihin ang "9" pagkatapos ng "Beep"</li> </ul>
<p>Please <b><u>bring your identity document</u></b> and handheld medical record (if any), and <b><u>arrive at clinic 15 minutes before your appointment time</u></b> for registration. Late comers may not be able to receive medical consultation on that day.</p> <p>Mangyaring <b><u>dalhin ang iyong dokumento ng pagkakakilanlan</u></b> at hawak na medikal na rekord (kung mayroon man), at <b><u>pumunta sa klinika 15 minuto bago ang oras ng iyong appointment</u></b> para sa pagpaparehistro. Ang mga huling dumating ay maaaring hindi makatanggap ng konsultasyong medikal sa araw na iyon.</p>		



<p><b><u>Steps of Appointment</u></b></p> <p><b><u>Enquiry or Cancellation</u></b></p>	<p><b><u>Mga Hakbang ng</u></b></p> <p><b><u>Katanungan o Pagkansela ng</u></b></p> <p><b><u>Appointment</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>Para sa katanungan o pagkansela ng appointment, mangyaring tawagan ang sistema ng pagpapareserba sa telepono ng klinika na iyong naireserba. Sundin ang mga hakbang 1-4 na nakalista sa itaas at ang mga instruksiyon mula sa sistema upang makumpleto ang katanungan o pagkansela.</p>
<p>Should there be any inconsistency between the different language versions, the English version shall prevail.</p>	<p>Kung mayroong anumang hindi pagkatugma sa pagitan ng iba't ibang mga bersyon ng lengguwahe, ang Ingles na bersyon ang mangingibabaw.</p>