

คำถามที่ถามบ่อย (FAQs)

เกี่ยวกับบริการจองนัดหมายคลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไป (GOPC)

1. ฉันไม่เคยใช้บริการ GOPC มาก่อน ฉันจะทำอะไรบ้างเพื่อทำการนัดหมาย?

ตอบ: ประชาชนสามารถจองนัดหมายกับ GOPC ได้ด้วยวิธีการจองสองแบบที่นำเสนอโดยองค์การโรงพยาบาล (HA) คือ ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ของ GOPC และฟังก์ชัน "Book GOPC" ในแอป "HA Go" บนอุปกรณ์มือถือแบบครบวงจรของ HA

ผู้ที่ได้ลงทะเบียน หรือใช้บริการของ HA สามารถทำการนัดหมายได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง หากคุณต้องการนัดหมายผ่านระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ คุณสามารถโทรติดต่อระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ที่ได้โดยตรง การนัดหมายผ่านแอปมือถือของ "Book GOPC" คุณสามารถดาวน์โหลด "HA Go" จากนั้นทำการลงทะเบียน และเปิดใช้งานบัญชีของคุณ (โปรด [คลิกที่นี่](#) สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดใช้งานบัญชี)

สำหรับผู้ที่ไม่เคยลงทะเบียน หรือใช้บริการใน HA คุณสามารถนำเอกสารระบุตัวตนตัวจริงมาลงทะเบียนได้ด้วยตนเองที่ GOPC ใดก็ได้ เมื่อลงทะเบียนเสร็จแล้ว คุณสามารถทำการนัดหมายผ่านระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ หรือแอปมือถือของ "Book GOPC" ได้ตามขั้นตอนที่กล่าวไว้ข้างต้น

2. ฉันได้ลงทะเบียนใช้บริการจองนัดหมายกับ GOPC แล้ว ฉันสามารถทำการนัดหมายกับ GOPC ใหนก็ได้ใช่หรือไม่?

ตอบ: เพื่อความสะดวกของผู้ป่วย เมื่อคุณได้ลงทะเบียนใน GOPC หรือใช้บริการโรงพยาบาล หรือคลินิกของ HA แล้ว คุณสามารถใช้ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ หรือแอปมือถือของ "Book GOPC" เพื่อทำการนัดหมายกับ GOPC ใดก็ได้

3. ฉันต้องการทำการนัดหมาย ฉันควรทำการนัดหมายเมื่อไหร่?

ตอบ: ทั้งระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ และแอปมือถือของ "Book GOPC" ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และอัปเดตสถานะของโควตาอย่างต่อเนื่อง การอัปเดตโควตา รวมไปถึง ช่วงเวลาการให้คำปรึกษาที่ผู้ป่วยยกเลิกไปแล้วจะถูกปล่อยออกจากระบบทันทีเพื่อให้ผู้ป่วยรายอื่นทำการจองนัดหมายได้ การจัดเตรียมนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย และหลีกเลี่ยงช่วงเวลาการทำงานที่วุ่นวายของระบบที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน คุณจึงสามารถใช้วิธีการจองการนัดหมายได้ตลอดเวลา และไม่จำเป็นต้องทำการนัดหมายตามเวลาที่กำหนด

4. ฉันสามารถทำการนัดหมายเกิน 24 ชั่วโมงถัดไปได้หรือไม่?

ตอบ: ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ และแอปมือถือของ "Book GOPC" ช่วยทำให้ผู้ป่วยที่มีอาการป่วยเป็นเป็นระยะ ๆ (เช่น ไข้หวัดใหญ่ หวัด กระเพาะ และลำไส้อักเสบ) สามารถจองช่วงเวลารับคำปรึกษาภายใน 24 ชั่วโมงถัดไปได้ แม้ว่ากรณีที่เกิดขึ้นเป็นระยะ ๆ มักจะไม่มีอาการรุนแรง แต่เราสันับสนุนให้ผู้ป่วยไปพบแพทย์โดยเร็วที่สุด หากมีเวลานัดหมายเสนอให้เกิน 24 ชั่วโมงถัดไปซึ่งอาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้ป่วยที่ต้องการรักษาพยาบาลให้ทันเวลา ในทางกลับกัน อัตราการผัดนัด และการสูญเสียโควตาก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน

5. ฉันสามารถเลือกช่วงเวลาเพื่อรับคำปรึกษาได้หรือไม่?

ตอบ: เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร และหลีกเลี่ยงการสูญเสียโควตา ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ และแอปมือถือของ "Book GOPC" จะระบุช่วงเวลารับคำปรึกษาที่เร็วที่สุดซึ่งว่างอยู่ในช่วง 24 ชั่วโมงถัดไป และจัดสรรช่วงเวลารับคำปรึกษาตามลำดับ หากคุณไม่ยอมรับช่วงเวลาที่เสนอให้ คุณสามารถยกเลิกข้อเสนอลง และเลือกค้นหาโควตาที่มีในช่วงเวลาอื่น ๆ ในอีก 24 ชั่วโมงถัดไป เช่น เช้า กลางวัน และเย็น ระบบจะจัดสรรช่วงเวลาเร็วที่สุดภายในช่วงเวลาที่เลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนโควตาที่เหลือ

6. ฉันลืมเวลาที่จองนัดหมายเอาไว้ ฉันจะตรวจสอบรายละเอียดการนัดหมายที่จองเอาไว้ได้อย่างไร?

ตอบ: โปรดโทรติดต่อระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ของคลินิกที่คุณทำการนัดหมาย และปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อสอบถามรายละเอียดการนัดหมายของคุณ คุณสามารถใช้ตัวเลือก "สอบถามด้วยตนเอง" ในแอปมือถือของ "Book GOPC" เพื่อทำการสอบถามได้

7. ฉันจะยกเลิกการนัดหมายได้อย่างไร หากไม่สามารถเข้าพบตามนัดหมายที่กำหนด?

ตอบ: โปรดโทรติดต่อระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ของคลินิกที่เกี่ยวข้องหรือใช้ตัวเลือก "ยกเลิกด้วยตนเอง" ในแอปมือถือของ "Book GOPC" เพื่อทำการยกเลิกโดยเร็วที่สุด เช่น อย่างน้อยหนึ่งชั่วโมงก่อนถึงการนัดหมายของคุณตามที่กำหนด ผู้ป่วยรายอื่นจะปล่อยโควตาสำหรับการจอง เพื่อใช้โควตาให้เกิดประโยชน์สูงสุด หาก你不เข้าพบตามการนัดหมายกับ GOPC ใด ๆ แยกกัน 3 ครั้งภายในระยะเวลา 2 เดือน คุณจะถูกระงับการใช้ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ และแอปมือถือเพื่อทำการนัดหมายชั่วคราว โปรดสอบถามด้วยตนเองที่คลินิกหากต้องการนัดหมายเพื่อใช้บริการรับคำปรึกษา

8. ฉันควรทำอะไรหากพบปัญหาในการใช้ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ หรือแอปมือถือ?

ตอบ: เว็บไซต์ GOPC (<http://www.ha.org.hk/gopc>) ของ HA มอบรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการจองนัดหมายของ GOPC และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งคุณอาจพบว่า มีประโยชน์ นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งโต๊ะช่วยเหลือใน GOPC เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาจากการนัดหมายกับ GOPC

เกี่ยวกับบริการจองนัดหมายบนแอปมือถือของ "Book GOPC"

9. ฉันไม่เคยทำการนัดหมายด้วยแอปมือถือมาก่อน ฉันควรทำอะไรบ้างเพื่อใช้บริการนี้?

ตอบ: "Book GOPC" เป็นฟังก์ชันของแอป "HA Go" บนอุปกรณ์มือถือแบบครบวงจรของ HA เพื่อให้สมาชิกทั่วไปทำการนัดหมายกับ GOPC ผ่านทางแพลตฟอร์มที่เรียบง่าย ประหยัดเวลา และปรับแต่งได้ การนัดหมายผ่านแอปมือถือของ "Book GOPC" คุณสามารถดาวน์โหลด "HA Go" จากนั้นทำการลงทะเบียน และเปิดใช้งานบัญชีของคุณ (โปรด [คลิกที่นี่](#) สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดใช้งานบัญชี)

10. แอปมือถือปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของฉันได้อย่างไร?

ตอบ: แอปมือถือของ "Book GOPC" ไม่เพียงแต่เน้นไปที่ขั้นตอนการจองที่เรียบง่ายเพียงเท่านั้น แต่ยังเน้นไปที่ความปลอดภัยในการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วยอีกด้วย ขั้นตอนในการจอง การสอบถาม และการยกเลิกสามารถทำได้จากบัญชีส่วนตัวหลังจากการตรวจสอบยืนยันแล้วเท่านั้น หากทำการจอง สอบถาม และยกเลิกให้กับผู้อื่น ผู้ใช้จะต้องแจ้งความยินยอมที่ได้รับจากบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อรับรองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วย ในระหว่างขั้นตอนการจอง ข้อมูลผู้ป่วยจะได้รับการปกป้องความปลอดภัยด้วยการเข้ารหัสที่มากมาย และแอปมือถือจะไม่อ่าน หรือรวบรวมข้อมูลจากอัลบั้มรูป และปฏิทินส่วนตัวบนอุปกรณ์มือถือของผู้ใช้

11. ฉันสะดวกที่จะทำการนัดหมายที่ GOPC ซึ่งฉันมักจะเข้าพบได้อย่างไร?

ตอบ: แอปมือถือของ "Book GOPC" มาพร้อมกับตัวเลือก "บุ๊คมาร์กคลินิก" เพื่อให้ผู้ใช้รวบรวมคลินิกได้สูงถึงสองแห่ง คลินิกที่ถูกบุ๊คมาร์กเอาไว้จะอยู่บนหน้าเชื่อมต่อของการจอง ผู้ใช้สามารถทำการนัดหมายอย่างสะดวกสบายได้ตามต้องการด้วยการข้ามขั้นตอนการค้นหาคลินิก แม้จะไม่มีบุ๊คมาร์กคลินิก แต่การออกแบบแอปมือถือช่วยทำให้การเดินทางไปคลินิกครั้งล่าสุดจะถูกนำไปวางไว้บนหน้าเชื่อมต่อของการจองเพื่อให้ผู้ใช้สามารถทำการนัดหมายกับคลินิกเดิมได้ง่ายขึ้น

12. ฉันสามารถใช้ทั้งระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ และแอปมือถือเพื่อทำการนัดหมายในเวลาเดียวกันได้หรือไม่?

ตอบ: เพื่อปกป้องโอกาสในการใช้บริการ GOPC ของผู้ป่วย และปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วย ระบบของเราสามารถประมวลผลได้เพียงคำสั่งเดียวเท่านั้นด้วยวิธีการจองวิธีใดวิธีหนึ่งจากผู้ใช้หนึ่งคนในเวลาเดียวกัน ภายใต้กรณีดังกล่าว ระบบจะไม่ดำเนินการตามคำสั่งจากการจองนัดหมายอื่น ตัวอย่างเช่น การจองนัดหมายของคุณบนแอปมือถือจะไม่ได้รับการประมวลผลในขณะที่คุณทำการนัดหมาย และป้อนข้อมูลส่วนบุคคลของคุณผ่านระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ หรือในทางกลับกัน

13. ฉันได้ทำการนัดหมายกับ GOPC เรียบร้อยแล้ว แอปมือถือจะแจ้งเตือนฉันเมื่อถึงกำหนดนัดหมายของฉันหรือไม่?

ตอบ: เพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วย แอปมือถือของ "Book GOPC" จะไม่อ่าน หรือรวบรวมข้อมูลใด ๆ จากอุปกรณ์มือถือของผู้ใช้ การออกแบบแอปมือถือช่วยให้คุณมีตัวเลือกในการเพิ่มรายละเอียดการนัดหมายกับ GOPC ไปยังปฏิทินส่วนตัวบนอุปกรณ์มือถือของคุณได้จากหน้า "รายละเอียดการนัดหมาย" ปฏิทินส่วนตัวของคุณสามารถแจ้งเตือนคุณเมื่อถึงการนัดหมายตามกำหนดซึ่งเป็นไปตามการตั้งค่าส่วนตัวของคุณ

14. ฉันได้ทำการนัดหมายผ่านทางระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ ฉันสามารถยกเลิกการนัดหมายจากแอปมือถือได้หรือไม่?

ตอบ: เพื่อความสะดวกของผู้ป่วย และบุคคลทั่วไป รวมถึงการใช้โควต้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถทำการยกเลิกนัดหมายผ่านทางระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ หรือแอปมือถือได้โดยไม่คำนึงถึงวิธีการจอง

15. ฉันสามารถใช้บัญชีของฉันเพื่อทำการนัดหมายให้กับสมาชิกในครอบครัวของฉันได้หรือไม่?

ตอบ: เพื่อความสะดวกของประชาชนในการดูแลสมาชิกในครอบครัว และ/หรือผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ จึงมีตัวเลือก "จองเพื่อผู้อื่น" ไว้ให้ในแอปมือถือของ "Book GOPC" ในขณะที่กำลังทำการจองให้กับผู้อื่น คุณจะต้องเข้าสู่ระบบบัญชีของตนเอง และมีหมายเลขบัตร HKID และวันเกิดของผู้ป่วยอยู่ในมือ เพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วย คุณต้องยืนยันว่าคุณได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยในระหว่างขั้นตอนการจอง เมื่อทำการนัดหมายสำเร็จแล้ว แอปมือถือยังอนุญาตให้คุณส่งอีเมลรายละเอียดการนัดหมายไปยังผู้ป่วยได้โดยใช้ตัวเลือก "แชร์"

16. เหตุใดฉันจึงต้องป้อนข้อมูลของ "คลินิกที่จองไว้" ในขณะที่ฉันกำลังช่วยสอบถาม หรือยกเลิกการนัดหมายให้กับผู้อื่น?

ตอบ: เมื่อคุณสอบถามรายละเอียดการนัดหมาย หรือยกเลิกการนัดหมายให้กับบุคคลอื่น คุณจะต้องป้อนข้อมูลของ "คลินิกที่จองไว้" เพื่อตรวจสอบเพิ่มเติมเพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้ข้อมูลของผู้ป่วยอย่างเหมาะสมและปลอดภัย

17. ฉันเป็นผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ฉันสามารถเปลี่ยนตารางนัดหมายครั้งต่อไปด้วยแอปมือถือได้หรือไม่?

ตอบ: โดยทั่วไป ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยเรื้อรังจำเป็นต้องได้รับการรักษาด้วยยาอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาสภาพร่างกายให้คงที่ ดังนั้นจะมีการส่งจ่ายยาให้เพียงพอนกว่าทางคลินิกจะมีการเสนอการนัดหมายเพื่อติดตามผลการรักษาครั้งต่อไปตามความจำเป็นทางคลินิก ดังนั้น หากคุณจำเป็นต้องเปลี่ยนตารางนัดหมาย โปรดติดต่อคลินิกที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเตรียม เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดูแลติดตามผลการรักษาทันต่อเวลา และอยู่ในเวลาที่เหมาะสม รวมถึงความต้องการยาส่วนตัว เจ้าหน้าที่ของคลินิกจะเตรียมการที่เหมาะสมให้กับคุณตามความจำเป็นทางคลินิกของคุณ (เช่น ความต้องการยา)

18. โควตาการนัดหมายของคลินิกที่ฉันเลือกไว้ถูกจองเต็มหมดแล้ว แอปมือถือสามารถค้นหาโควตาใน GOPC อื่นได้หรือไม่?

ตอบ: เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้รับการนัดหมายให้กับผู้ป่วย และใช้ทรัพยากรได้ดีขึ้นโดยหลีกเลี่ยงการสูญเสียโควตา แอปมือถือของ "Book GOPC" จะเชื่อมโยง GOPC ใกล้เคียงเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายภายในโควตาที่แตกต่างกัน คลินิกจะสามารถตรวจสอบ และทำการเสนอเวลาให้จองได้เช่นเดียวกันกับระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ หากโควตาในการให้คำปรึกษาของคลินิกที่เลือกไว้ถูกจองเต็มหมดแล้ว ระบบจะระบุโควตาที่มีอยู่ในคลินิกใกล้เคียงให้โดยอัตโนมัติเพื่อให้ผู้ป่วยทำการจอง

19. จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบ หรือป้อนวันเกิดทุกครั้งที่จะช่วยทำการนัดหมาย สอบถามรายละเอียดการนัดหมาย หรือยกเลิกการนัดหมายให้กับผู้อื่นหรือไม่? สามารถบันทึกข้อมูลดังกล่าวในแอปมือถือเพื่อประหยัดเวลาได้หรือไม่?

ตอบ: เพื่อปกป้องความปลอดภัยของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต การออกแบบแอปมือถืออนุญาตให้คุณจองนัดหมายให้กับผู้อื่นได้เมื่อคุณเข้าสู่ระบบไปยังบัญชีของตนเองเท่านั้น ทุกครั้งที่ทำการนัดหมาย สอบถามรายละเอียดการนัดหมาย หรือยกเลิกการนัดหมาย คุณจะต้องป้อนข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วย เช่น หมายเลขบัตร HKID วันเกิด และ/หรือ "คลินิกที่จองไว้" (ใช้ได้กับ การสอบถาม และการยกเลิกนัดหมาย) เพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบเพิ่มเติม นอกจากนี้ ระบบจะยืนยันว่าคุณได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยเพื่อปกป้องข้อมูลความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย

20. เหตุใดแอปมือถือของ "Book GOPC" จึงไม่ให้ฉันใช้งานกะทันหัน?

ตอบ: เพื่อป้องกันความปลอดภัยของบัญชีผู้ใช้ ระบบจะระงับอุปกรณ์มือถือชั่วคราวจากการใช้แอปมือถือของ "Book GOPC" หากป้อนข้อมูลที่ไม่ถูกต้องซ้ำ ๆ คุณอาจลองใช้แอปมือถืออีกครั้งในภายหลัง นอกจากนี้ หาก你不เข้าพบตามการนัดหมายกับ GOPC ใด ๆ แยกกัน 3 ครั้งภายในระยะเวลา 2 เดือน คุณจะถูกระงับการใช้แอปมือถือเพื่อทำการนัดหมายชั่วคราว โปรดสอบถามด้วยตนเองที่คลินิกหากต้องการนัดหมายเพื่อใช้บริการรับคำปรึกษา

21. ฉันจะทำการนัดหมายกับ GOPC นอกเหนือจากการใช้แอปมือถือของ "Book GOPC" ได้อย่างไร?

ตอบ: ประชาชนสามารถทำการนัดหมายกับ GOPC ด้วยวิธีของการนัดหมายที่นำเสนอโดย HA ได้สองวิธี คือ ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ และแอปมือถือของ "Book GOPC"

เกี่ยวกับบริการนัดหมายทางโทรศัพท์ของ GOPC

22. ฉันควรจะทำอย่างไรหากต้องการใช้บริการนัดหมายทางโทรศัพท์?

ตอบ: บริการนัดหมายทางโทรศัพท์กับ GOPC ให้บริการกับผู้ที่เคยลงทะเบียน หรือใช้บริการใน HA มาก่อน หากคุณเคยใช้บริการในโรงพยาบาล หรือคลินิกของ HA มาก่อน คุณสามารถทำการนัดหมายผ่านระบบนัดหมายทางโทรศัพท์กับ GOPC ได้โดยตรง หาก你不เคยลงทะเบียน หรือใช้บริการใน HA โปรดนำเอกสารระบุตัวตนตัวจริงของคุณติดตัวมาด้วย และทำการลงทะเบียนด้วยตนเองที่ GOPC หลังจากลงทะเบียนแล้ว คุณสามารถทำการนัดหมายผ่านทางระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ได้

23. ฉันได้ทำการนัดหมายผ่านทางระบบนัดหมายทางโทรศัพท์เรียบร้อยแล้ว ทำไมฉันยังคงต้องดำเนินการตามขั้นตอนการลงทะเบียนเมื่อเข้าพบครั้งแรกที่คลินิก?

ตอบ: หาก你不ทำการนัดหมายที่ GOPC สำเร็จเป็นครั้งแรก คุณจะต้องทำตามขั้นตอนการลงทะเบียนในการเข้าพบครั้งแรกเพื่อยืนยันตัวตน เจ้าหน้าที่ของคลินิกจะใช้โอกาสนี้ในการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวของคุณกับคุณด้วยตนเอง และยืนยันว่าจำเป็นต้องอัปเดตข้อมูลในระบบหรือไม่ การเตรียมการนี้เป็นการดำเนินการเพียงครั้งเดียว และ你不จำเป็นต้องทำขั้นตอนที่เกี่ยวข้องนี้ซ้ำอีกในคลินิกอื่น ๆ

24. ฉันควรป้อนข้อมูลด้วยวิธีการพิมพ์ หรือด้วยเสียงเพื่อใช้งานระบบนัดหมายทางโทรศัพท์? สามารถเลือกใช้วิธีการป้อนข้อมูลได้สองวิธีหรือไม่?

ตอบ: ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์รองรับวิธีการป้อนข้อมูลทั้งสองวิธี คุณสามารถเลือกใช้วิธีที่คุณสะดวกที่สุด คุณสามารถเลือกใช้วิธีการป้อนข้อมูลได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งในแต่ละขั้นตอนไปตลอดทั้งกระบวนการ

25. ฉันควรพูดคำสั่งเมื่อใดหากฉันใช้วิธีป้อนข้อมูลด้วยเสียง? มีเหตุผลใดบ้างที่ระบบฟังคำสั่งของฉันไม่เข้าใจ?

ตอบ: จะมีเสียง "บีบ" หลังจากการพูดแต่ละคำสั่ง คุณสามารถพูดคำสั่งของคุณได้หลังจากเสียง "บีบ" ระดับเสียงของคำสั่งเสียงของคุณเป็นหนึ่งในปัจจัยทั่วไปที่ทำให้ระบบไม่เข้าใจคุณ พูดให้เสียงดังขึ้น หรือพูดคำสั่งให้ชัดเจนในสภาพแวดล้อมที่เงียบสงบจะสามารถช่วยได้

26. หากฉันต้องการป้อนข้อมูลใหม่ ฉันควรทำอย่างไร?

ตอบ: หากคุณต้องการป้อนข้อมูลใหม่ คุณสามารถกด "*" ได้ตลอดเวลาในระหว่างการป้อนข้อมูล หรือรอคำสั่งของระบบเพื่อทำการป้อนข้อมูลใหม่

27. ฉันได้ทำการนัดหมายโดยใช้แอปมือถือเรียบร้อยแล้ว ฉันสามารถสอบถาม หรือยกเลิกการนัดหมายกับระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ได้หรือไม่?

ตอบ: เพื่อความสะดวกของผู้ป่วย และบุคคลทั่วไป รวมถึงการใช้โควตาให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถทำการยกเลิกนัดหมายผ่านทางระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ หรือแอปมือถือได้โดยไม่คำนึงถึงวิธีการจอง

(กุมภาพันธ์ 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