



<p><b><u>Introduction of Telephone Appointment Service of General Out-patient Clinics</u></b></p>	<p><b><u>การแนะนำบริการนัดหมายทางโทรศัพท์ของผู้ป่วยนอกทั่วไป</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>ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ (TAS) คลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไป (GOPC) ของหน่วยงานของโรงพยาบาล (HA) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วยทำการจองการนัดหมายของ GOPC ที่บ้าน และป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าคิวรอโควต้า TAS ยังช่วยบรรเทาสภาวะที่แออัดของคลินิก และลดความเสี่ยงของการติดเชื้อจากการแพร่กระจายเชื้ออื่นในกลุ่มผู้ป่วย</p> <p>ปัจจุบัน TAS ของ GOPC ให้บริการผ่านทางสายโทรศัพท์ประมาณ 800 สายตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน</p> <p>ผู้ป่วยสามารถทำการจองการนัดหมายล่วงหน้า 24 ชั่วโมงได้หากมีโควต้าเหลือให้บริการ HA ขอให้ผู้ใช้งานให้ความสนใจต่อสิ่งดังต่อไปนี้:</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>โควต้าการนัดหมายของผู้สูงอายุ</u></b></p> <p>ตามรูปแบบของการใช้บริการก่อนหน้าของผู้สูงอายุ โควต้าได้ถูกสงวนไว้สำหรับผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปี หรือมากกว่า และเป็นผู้ที่มีการเจ็บป่วยแบบเรื้อรังเพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าใช้บริการกับ GOPC ของผู้ป่วย</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>ทำการจองได้ตลอดเวลา</u></b></p> <p>TAS ดำเนินการ 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อให้ประชาชนผู้เป็นสมาชิกสามารถโทรเพื่อทำการนัดหมายกับคลินิกของผู้ป่วยเองได้ล่วงหน้า 24 ชั่วโมงตลอดเวลา</p> <p>ไม่จำเป็นต้องทำการนัดหมายตามเวลาที่กำหนดในระหว่างวัน</p>
<p><b><u>Key-in or Voice Input</u></b></p> <p>TAS offers three language options (i.e.</p>	<p><b><u>พิมพ์ข้อมูล หรือป้อนข้อมูลด้วยเสียง</u></b></p> <p>TAS มีตัวเลือกให้สามภาษา (เช่น กวางตุ้ง อังกฤษ</p>

<p>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. 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>และจีนกลาง) สำหรับผู้ใช้โทรโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน (รวมไปถึงผู้สูงอายุ) ระบบรองรับวิธีการป้อนข้อมูลที่แตกต่างกันสองวิธี (เช่น พิมพ์ข้อมูล หรือป้อนข้อมูลด้วยเสียง) ขั้นตอนของการโทรสำหรับวิธีป้อนข้อมูลทั้งสองวิธีนั้นเหมือนกัน ผู้โทรอาจเลือกที่จะใช้วิธีการป้อนข้อมูลอย่างใดอย่างหนึ่งสำหรับแต่ละขั้นตอนได้ตลอดกระบวนการจอง / การสอบถาม / การยกเลิก ผู้โทรอาจเลือกใช้วิธีที่รู้สึกสะดวกมากที่สุดเพื่อใช้ระบบ และป้อนข้อมูลที่กำหนดตามคำแนะนำของระบบ</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>ปรับปรุงโควตาอย่างต่อเนื่อง</u></b></p> <p>TAS จะทำการปรับปรุงข้อมูลสถานะของโควตาอย่างต่อเนื่องซึ่งรวมถึงโควตาที่ถูกปล่อยกลับสู่ระบบเมื่อการนัดหมายมีการยกเลิกจากผู้ป่วย ดังนั้นผู้ป่วยที่ไม่สามารถทำการนัดหมายได้สามารถที่จะโทรกลับมาทำการจองอีกครั้งได้ในภายหลัง</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>ค้นหาโควตาในคลินิกใกล้เคียง</u></b></p> <p>เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย และการใช้งานของแหล่งทรัพยากรได้เป็นอย่างดี TAS เชื่อมต่อกับ GOPCs ใกล้เคียงเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายเดียวกันซึ่งสามารถตรวจสอบ และเสนอการจองโควตาของคลินิกในแต่ละแห่งได้ หากโควตาการขอคำปรึกษาของคลินิกที่โทรไปนั้นมีการนัดหมายเต็มชั่วคราว ระบบจะส่งต่อไปยังคลินิกใกล้เคียงโดยอัตโนมัติ และระบุโควตาที่มีให้บริการสำหรับประชาชนให้สามารถทำการจองผ่านทาง TAS ได้ ข้อตกลงนี้สามารถเพิ่มโอกาสของการได้รับการนัดหมายให้กับผู้ป่วยได้ และในขณะเดียวกันก็ช่วยทำให้สามารถใช้ทรัพยากรได้ดียิ่งขึ้นจากการป้องกันการเสียโควตาการขอคำปรึกษา</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</p>	<p><b><u>สอบถามข้อมูลการนัดหมาย และการยกเลิก</u></b></p> <p>TAS มีฟังก์ชันการทำงานของการสอบถามข้อมูลการนัดหมาย และการยกเลิก ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถเข้าร่วมตามหมายนัดที่จองไว้</p>

<p>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>ด้ HA          สนับสนุนให้ผู้ป่วยทำการยกเลิกผ่านทางระบบโดยเร็วที่สุด          และอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมงก่อนที่จะถึงเวลาตามตารางการนัดหมาย          หลังจากนั้นโควต้าจะถูกปล่อยให้ประชาชนทั่วไปทำการจองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรสาธารณะ</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 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.</li> </ul>	<p><b>หมายเหตุ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● บริการนัดหมายทางโทรศัพท์ มีไว้สำหรับผู้ที่ได้ลงทะเบียนหรือใช้บริการในโรงพยาบาล หรือคลินิกต่าง ๆ ภายใต้ HA ก่อนหน้านี้ หากคุณเป็นผู้ป่วยรายใหม่ (เช่น ผู้ที่ไม่เคยทำการลงทะเบียนใน HA หรือไม่เคยใช้บริการของ HA) คุณจำเป็นต้องนำเอกสารยืนยันตัวตนต้นฉบับของคุณติดตัวมาด้วย และทำการลงทะเบียนด้วยตนเองที่ GOPC เมื่อทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้วคุณสามารถใช้ TAS เพื่อทำการนัดหมาย GOPC ได้</li> <li>● เคาน์เตอร์คอยช่วยเหลือได้ถูกจัดตั้งไว้ใน GOPCs เพื่อให้ความช่วยเหลือกับผู้ที่พบอุปสรรคในการใช้ระบบนัดหมายทางโทรศัพท์ หากคุณมีอุปสรรคในการใช้โทรศัพท์ในการจองการนัดหมาย คุณอาจเข้าขอความช่วยเหลือจากเคาน์เตอร์คอยช่วยเหลือของเราได้ นอกจากนี้ครอบครัว และเพื่อน รวมถึงองค์กรชุมชนบางแห่ง เช่น ศูนย์ผู้สูงอายุ ก็สามารถช่วยเหลือคุณได้เช่นกัน</li> <li>● TAS ได้รวบรวมมาตรฐานเพื่อสนับสนุนให้ผู้ป่วยที่ไม่สามารถเข้าร่วมตามตารางเวลานัดหมายได้ให้ทำการยกเลิกการจองนัดหมายโดยเร็วที่สุด ผู้ป่วยที่ไม่สามารถเข้าร่วมตามนัดที่จองไว้จำนวน 3 ครั้งภายในระยะเวลา 2 เดือนจะถูกระงับการใช้งานจาก TAS ชั่วคราว ผู้ป่วยเหล่านี้จะต้องขอใช้บริการที่คลินิกด้วยตนเองหากต้องการนัดหมายสำหรับบริการการขอคำปรึกษา</li> </ul>

<b>Steps of GOPC Telephone Appointment Booking</b>		
<b>ขั้นตอนของการจองนัดหมายทางโทรศัพท์ GOPC</b>		
<p>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.</p> <p>ผู้ป่วยที่ลงทะเบียนสำหรับบริการ GOPC สามารถโทรไปที่หมายเลขการจองทางโทรศัพท์ของคลินิกเพื่อทำการนัดหมายได้ โปรดอ้างอิงไปยังขั้นตอนของการจองดังต่อไปนี้เพื่อทำการจองการนัดหมายให้เสร็จสมบูรณ์</p>		
<b>Step</b> ขั้นตอน	<b>System instruction</b> คำแนะนำของระบบ	<b>Response from caller</b> การตอบสนองจากผู้โทร
1	Select Language เลือกภาษา	<p>Choose <b>Cantonese</b>: เลือก <b>กวางตุ้ง</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say "1" after the "Beep" กด (1) หรือพูดว่า "1" หลังจากเสียง "บี๊บ"</li> </ul> <p>Choose <b>English</b>: เลือก <b>อังกฤษ</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (2) or say "2" after the "Beep" กด (2) หรือพูดว่า "2" หลังจากเสียง "บี๊บ"</li> </ul> <p>Choose <b>Putonghua</b>: เลือก <b>จีนกลาง</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (3) or say "3" after the "Beep" กด (3) หรือพูดว่า "3" หลังจากเสียง "บี๊บ"</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>ป้อน <b>หมายเลขหกหลักแรก</b> ของบัตรประจำตัวประชาชนฮ่องกง (HKID) หรือหมายเลขทะเบียนของใบสูติบัตร</p>	<p><b>Input the first six digits of HKID or registration number of birth certificate</b></p> <p><b>ป้อนหมายเลขหกหลักแรกของ HKID หรือหมายเลขทะเบียนของใบสูติบัตร</b></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>ป้อนหมายเลขหกหลักแรกของ HKID หรือหมายเลขทะเบียนของใบสูติบัตรของผู้ป่วยโดยไม่ป้อนหมายเลขที่อยู่ในวงเล็บ หรือพูดหมายเลขในวงเล็บหลังจากเสียง</p>

	(ไม่รวมตัวเลข หรือตัวอักษรในวงเล็บ)	"บี๊บ"
3	Input the <b>year of birth</b> as shown on the identity document of the patient ป้อน <b>ปีเกิด</b> ตามที่แสดงอยู่บนเอกสารยืนยันตัวตนของผู้ป่วย	<p><b><u>Input the year of birth as shown on the identity document of the patient</u></b></p> <p><b><u>ป้อนปีเกิดที่แสดงอยู่บนเอกสารยืนยันตัวตนของผู้ป่วย</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>ป้อนปีเกิดตามที่แสดงอยู่บนเอกสารยืนยันตัวตนของผู้ป่วย หรือพูดปีเกิดหลังจากเสียง "บี๊บ"</p>
4	Confirm the patient's identity ยืนยันตัวตนของผู้ป่วย	<p><b><u>Confirm the patient's HKID if it is correct</u></b></p> <p><b><u>ยืนยัน HKID ของผู้ป่วยหากถูกต้อง</u></b></p> <p><b><u>To confirm:</u></b></p> <p><b><u>วิธียืนยัน:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say "1" after the "Beep" กด (1) หรือพูดว่า "1" หลังจากเสียง "บี๊บ"</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>"ค้นหาบันทึกของผู้ป่วยต่อไป" หรือ "ป้อนใหม่" หาก HKID ของผู้ป่วยไม่ถูกต้อง</u></b></p> <p><b><u>To continue searching patients' record</u></b> (for correct input of personal data):</p> <p><b><u>เพื่อค้นหาบันทึกของผู้ป่วยต่อไป</u></b> (สำหรับการป้อนข้อมูลส่วนตัวที่ถูกต้อง):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (8) or say "8" after the "Beep" กด (8) หรือพูดว่า "8" หลังจากเสียง "บี๊บ"</li> </ul> <p><b><u>To re-enter</u></b> (for incorrect input of personal data):</p> <p><b><u>เพื่อป้อนใหม่</u></b> (สำหรับการป้อนข้อมูลส่วนตัวที่ถูกต้อง):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (0) or say "0" after the "Beep" กด (0) หรือพูดว่า "0" หลังจากเสียง "บี๊บ"</li> </ul>

<p>5</p>	<p>The system offers the earliest available timeslot</p> <p>ระบบเสนอช่วงเวลาที่มีตารางเวลาที่พร้อมให้จองได้ล่วงหน้ามากที่สุด</p>	<p><b><u>Confirm if the appointment offered by the system is accepted</u></b></p> <p><b><u>ยืนยันหากยอมรับการนัดหมายที่ได้รับเสนอจากทางระบบ</u></b></p> <p><b><u>To Confirm:</u></b></p> <p><b><u>วิธียืนยัน:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep” กด (1) หรือพูดว่า “1” หลังจากเสียง “บี๊บ”</li> </ul> <p><i>(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.)</i></p> <p><i>(หมายเหตุ: หาก <b>ไม่มีโควตา</b> เหลือที่จะให้บริการที่คลินิกที่คุณ โทรเข้า ระบบจะเสนอคลินิกใกล้เคียงที่ยังคงมีโควตาเหลืออยู่ให้คุณ ในการเลือกคลินิกใกล้เคียง โปรด กด (1) หรือพูดว่า “1” หลังจากเสียง “บี๊บ” จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำตั้งแต่ขั้นตอนที่ 5 เป็นต้นไปจนกว่าการจองการนัดหมายจะเสร็จสมบูรณ์)</i></p>
<p>6</p>	<p>Other services</p> <p>บริการอื่น ๆ</p>	<p><b><u>Obtain a fax copy of the appointment information:</u></b></p> <p><b><u>รับสำเนาของข้อมูลการนัดหมายทางแฟกซ์:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say “1” after the “Beep” กด (1) หรือพูดว่า “1” หลังจากเสียง “บี๊บ”</li> </ul> <p><b><u>Repeat the appointment information:</u></b></p> <p><b><u>ทำซ้ำข้อมูลการนัดหมาย:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (2) or say “2” after the “Beep” กด (2) หรือพูดว่า “2” หลังจากเสียง “บี๊บ”</li> </ul> <p><b><u>Enquire the address and telephone number of this clinic:</u></b></p> <p><b><u>สอบถามที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของคลินิกนี้:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (3) or say “3” after the “Beep” กด (3) หรือพูดว่า “3” หลังจากเสียง “บี๊บ”</li> </ul> <p><b><u>Terminate the enquiry:</u></b></p> <p><b><u>สิ้นสุดการสอบถาม:</u></b></p>

		<ul style="list-style-type: none"><li>● Press (9) or say “9” after the “Beep” กด (9) หรือพูดว่า “9” หลังจากเสียง “บี๊บ”</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>โปรด <b><u>นำเอกสารยืนยันตัวตน</u></b> และสมุดประวัติทางการแพทย์ (ถ้ามี) แล้ว <b><u>มาถึงที่คลินิกก่อนเวลานัดหมายล่วงหน้า 15 นาที</u></b> เพื่อทำการลงทะเบียน ผู้ที่มาสายอาจไม่ได้รับคำปรึกษาทางการแพทย์ในวันนั้น</p>		

<p><b><u>Steps of Appointment</u></b></p> <p><b><u>Enquiry or Cancellation</u></b></p>	<p><b><u>ขั้นตอนของการสอบถามข้อมูลการนัดหมาย หรือการยกเลิก</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>สำหรับการสอบถามข้อมูลการนัดหมาย หรือการยกเลิก โปรดโทรไปยังระบบการจองทางโทรศัพท์ของคลินิกที่คุณได้ทำการจองไว้ ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 1-4 ตามที่ระบุไว้ข้างต้น และคำแนะนำจากระบบเพื่อทำการสอบถามหรือยกเลิกให้เสร็จสมบูรณ์</p>
<p>Should there be any inconsistency between the different language versions, the English version shall prevail.</p>	<p>หากมีความไม่สอดคล้องกัน ในฉบับที่มีภาษาแตกต่างกัน จะยึดถือความถูกต้องของฉบับภาษาอังกฤษเป็นหลัก</p>