



<p><b><u>Introduction of Telephone Appointment Service of General Out-patient Clinics</u></b></p>	<p><b><u>جنرل آؤٹ پشٹنٹ کلینکس کی ٹیلیفون ایوانٹمنٹ سروس کا تعارف</u></b></p>
<p>The Hospital Authority (HA)'s General Out-patient Clinic (GOPC) Telephone Appointment System (TAS) aims to allow patients to book GOPC appointments at home and prevent them from queuing up for quota. TAS also helps alleviate the crowded condition of clinics and reduce the risk of cross-infection among patients.</p> <p>Currently, the GOPC TAS offers service through around 800 telephone lines 24 hours a day. A patient can book an appointment in the next 24 hours if quota is available. HA calls users' attention to the following:</p>	<p>ہسپتال اتھارٹی (HA) کی جنرل آؤٹ پشٹنٹ کلینک (GOPC) ٹیلیفون ایوانٹمنٹ سروس (TAS) کا مقصد مریضوں کو اجازت دینا ہے کہ وہ گھر پر جی او پی سی GOPC ایوانٹمنٹس بُک کریں اور انہیں کوٹا کے لیے قطار بنانے سے بچایا جا سکے۔ ٹی اے ایس TAS کلینکس میں پُرجوم کیفیت سے نجات میں بھی مدد دیتا ہے اور مریضوں کے مابین باہمی انفیکشن کے خطرے کو کم کرنے میں بھی معاونت کرتا ہے۔</p> <p>فی الوقت GOPC TAS سروس 24 گھنٹہ فی یوم 800 ٹیلیفون لائنوں کے ذریعے خدمات فراہم کرتی ہے۔ ایک مریض اگلے 24 گھنٹوں میں ایوانٹمنٹ بُک کروا سکتا ہے اگر کوٹا دستیاب ہو۔ ایچ اے HA صارف کی توجہ ذیل کی طرف دلاتی ہے:</p>
<p><b><u>Elderly Appointment Quota</u></b></p> <p>Based on previous service utilization pattern of the elderly, quotas have been reserved for the elderly aged 65 or above with episodic illnesses to enhance their accessibility to GOPC services.</p>	<p><b><u>عمر رسیدہ افراد کا ایوانٹمنٹ کوٹا</u></b></p> <p>عمر رسیدہ افراد کے سروس کے استعمال کے انداز کو بنیاد بنا کر، 65 برس یا زیادہ عمر کے اُن عمر رسیدہ افراد کے لیے کوٹے محفوظ رکھے گئے ہیں جن کو ایک ترتیب سے بیماریوں کا سامنا کرنا پڑتا ہے تاکہ وہ جی او پی سی GOPC سروسز تک رسائی کو بڑھا سکیں۔</p>
<p><b><u>Anytime Booking</u></b></p> <p>TAS operates 24 hours a day so that members of the public can call anytime to make their clinic appointments for the next 24 hours. There is no need to make appointment at designated time point during the day.</p>	<p><b><u>کسی بھی وقت بُکنگ</u></b></p> <p>ٹی اے ایس TAS جو بیس 24 گھنٹہ کام کرتی ہے تاکہ عامۃ الناس کے طبقے کے ارکان اگلے 24 گھنٹوں کے لیے اپنی کلینک کی ایوانٹمنٹس حاصل کرنے کے لیے کسی بھی وقت کال کر سکیں۔ دن کے دوران کی خاص مقام پر ایوانٹمنٹ لینے کے لیے آنے کی ضرورت نہ ہے۔</p>
<p><b><u>Key-in or Voice Input</u></b></p> <p>TAS offers three language options (i.e.</p>	<p><b><u>کی بورڈ یا وائس ان پٹ</u></b></p> <p>ٹی اے ایس TAS کالرز کے لیے تین زبانوں میں آپشن</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>(جیسا کہ کینٹونیز، انگریزی اور پوٹنگوا) کی پیشکش کرتا ہے۔ مختلف صارفین کی ضروریات کے پیش نظر (بشمول عمر رسیدہ افراد)، نظام دو مختلف ان پٹ طریقوں (جیسا کہ کی بورڈ اور وائس ان پٹ) کی سپورٹ فراہم کرتا ہے۔ دونوں ان پٹ طریقوں کے لیے کال فلو یکساں ہے۔ بکنگ / استفسار / منسوخی کے پورے عمل کے دوران، کالرز ہر مرحلہ پر کسی بھی ان پٹ طریقے کے استعمال کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ کالرز نظام کو چلانے کے لیے اپنے لیے سب سے زیادہ اطمینان بخش طریقے کا استعمال کر سکتے ہیں اور نظام کی ہدایت کے مطابق درکار معلومات فراہم کر سکتے ہیں۔</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>مسلسل کوٹا اپ ڈیٹ</u></b></p> <p>TAS کوٹا سٹیٹس کو مسلسل اپ ڈیٹ کرے گا جس میں مریضوں کی جانب سے اپوائنٹمنٹ کی منسوخی کے بعد کوٹوں کی نظام میں واپسی شامل ہے۔ اس لیے، ایسے مریض جو اپوائنٹمنٹ لینے سے قاصر رہے ہوں وہ بکنگ کے لیے دوبارہ کال کرنے پر غور کر سکتے ہیں۔</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>قریبی کلینکس میں کوٹا کے لیے تلاش</u></b></p> <p>مریضوں کی سہولت اور وسائل کے بہتر استعمال کے لیے، ٹی اے ایس TAS قریبی جی او پی سیز GOPCs کے ساتھ ایک نیٹ ورک کے طور پر ربط قائم رکھتی ہے، جہاں مختلف کلینکس کے لیے کوٹا کی پڑتال کی جا سکتی ہے اور بکنگ کی پیشکش کی جا سکتی ہے۔ اگر مطلوبہ کلینک کا مشاورتی کوٹا عارضی طور پر بک ہو تو، نظام از خود اسے قریبی کلینکس کی طرف منتقل کر دے گا اور ٹی اے ایس TAS کے ذریعے عامۃ الناس کے لیے دستیاب کوٹوں کی نشان دہی کرے گا۔ اس انتظام سے مریضوں کے لیے اپوائنٹمنٹ کے حصول کا موقع بڑھ سکتا ہے اور اسی دوران مشاورتی کوٹا کے ضیاع سے بچ کر وسائل کا عمدگی سے استعمال کیا جا سکتا ہے۔</p>
<p style="text-align: center;"><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</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>اپوائنٹمنٹ کے لیے استفسار اور منسوخی</u></b></p> <p>ٹی اے ایس TAS سے اپوائنٹمنٹ کی بابت استفسار کیا جا سکتا ہے اور منسوخی کا فعل بھی اختیار کیا جا سکتا ہے۔ اگر یہ صورت ہو کہ مریض طے شدہ اپوائنٹمنٹ پر نہ</p>

<p>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>سکتے ہوں تو، ایچ اے HA مریضوں کی حوصلہ افزائی کرتی ہے کہ جس قدر جلد ممکن ہو نظام کے ذریعے منسوخ کر دی جائے اور طے شدہ اپوائنٹمنٹ کے وقت سے کم از کم ایک گھنٹہ قبل ایسا کر دیا جائے یہ کوٹا اس کے بعد عامۃ الناس کی بکنگ کے لیے جاری کر دیا جائے گا اس لیے عوامی وسائل کے استعمال میں بہتری لائی جا سکے گی۔</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</li> </ul>	<p><b>نکات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ان افراد کو ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سروس فراہم کی جاتی ہے جنہوں نے ماضی میں ایچ اے HA کے تحت کسی ہسپتال سے اندراج کروایا ہو یا اس کی خدمات کو استعمال کیا ہو۔ اگر آپ نئے مریض ہیں (یعنی کہ ایسے فرد ہیں جنہوں نے ایچ اے HA میں پہلے کبھی رجسٹریشن نہیں کروائی ہے اور ایچ اے HA سروسز نہیں لی ہیں) تو، آپ سے تقاضا کیا جاتا ہے کہ اپنا اصل شناختی کارڈ ہمراہ لائیں اور جی او پی سی GOPC میں شخصی طور پر اندراج کروائیں۔ شخصی ڈیٹا کے تصدیق کے بعد، آپ جی او پی سی GOPC اپوائنٹمنٹ لینے کے لیے ٹی اے ایس TAS کا استعمال کر سکتے ہیں۔</li> <li>● جی او پی سیز GOPCs میں ہیلپ ڈیسکس قائم کر دیے گئے ہیں تاکہ ان افراد کو معاونت فراہم کی جائے جن کو ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سروس استعمال کرتے ہوئے دشواریوں کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ اگر آپ کو ٹیلیفون بکنگ استعمال کرتے ہوئے کسی قسم کی دشواریوں کا سامنا ہو تو، براہ مہربانی ہمارے ہیلپ ڈیسکس سے رجوع کریں۔ اس کے ساتھ ساتھ، آپ کے خاندان والے اور احباب، اور اسی طرح چند کمیونٹی آرگنائزیشنیں جیسا کہ ایڈڈریلی سنٹرز بھی آپ کی مدد کے لیے اہل ہوتے ہیں۔</li> <li>● ٹی اے ایس TAS نے ان مریضوں کی حوصلہ افزائی کے لیے اقدامات اٹھائے ہیں، جو اپنی طے شدہ اپوائنٹمنٹ پر حاضر ہونے سے قاصر ہو جائیں، جس کے لیے وہ جس قدر جلد ممکن ہو</li> </ul>

<p>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.</p>	<p>اپنی طے شدہ اپوائنٹمنٹ منسوخ کر سکتے ہیں۔ ایسے مریض جو 2 مہینوں کے دوران 3 مختلف اوقات میں طے شدہ اپوائنٹمنٹ لینے میں ناکام رہے ہوں تو، انہیں عارضی طور پر ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ سروس استعمال کرنے سے روک دیا جائے گا۔ ان مریضوں کو مشاورتی سروس کے لیے اپوائنٹمنٹ لینے کے لیے، شخصی طور پر کلینک میں آ کر استفسار کرنا ہوگا۔</p>
---	---

## **Steps of GOPC Telephone Appointment Booking**

### **جی او پی سی GOPC ٹیلیفون ایوانٹمنٹ کی بکنگ کے مراحل**

Patients who have registered for GOPC service may call the clinic's telephone booking number for making appointment. Please make reference to the following booking steps in general to complete the appointment booking.

ایسے مریض جنہوں نے جی او پی سی GOPC سروس کے لیے رجسٹریشن کروا رکھی ہو وہ ایوانٹمنٹ لینے کے لیے کلینک کے ٹیلیفون بکنگ نمبر پر کال کر سکتے ہیں۔ براہ مہربانی عمومی طور پر درج ذیل بکنگ مراحل کا حوالہ دیں تاکہ ایوانٹمنٹ بکنگ کو مکمل کیا جا سکے۔

Step مرحلہ	System instruction نظام کی ہدایت	Response from caller کار کا ردعمل
1	Select Language زبان منتخب کریں	<p>Choose <b>Cantonese</b>: منتخب کریں <b>کینٹونیز</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say "1" after the "Beep" ● دبائیں (1) یا کہیں "1" "بیپ" کے بعد</li> </ul> <p>Choose <b>English</b>: منتخب کریں <b>انگریزی</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (2) or say "2" after the "Beep" ● دبائیں (2) یا کہیں "2" "بیپ" کے بعد</li> </ul> <p>Choose <b>Putonghua</b>: منتخب کریں <b>پوتنگوا</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (3) or say "3" after the "Beep" ● دبائیں (3) یا کہیں "3" "بیپ" کے بعد</li> </ul>
2	<p>Input the <b>first six digits</b> of Hong Kong identity card number (HKID) or registration number of birth certificate (excluding the digit or alphabet in the bracket)</p> <p>ہانگ کانگ کے شناختی کارڈ نمبر (HKID) کے پہلے چھ ہندسے یا پیدائشی سرٹیفکیٹ کا رجسٹریشن نمبر داخل کریں (بریکٹ میں ہندسہ یا ایلفابیٹ نکال کر)</p>	<p><b>Input the first six digits of HKID or registration number of birth certificate</b> اپنے ایچ کے آئی ڈی HKID کے پہلے چھ ہندسے یا پیدائشی سرٹیفکیٹ کا رجسٹریشن نمبر داخل کریں</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Input the first six digits of the patient's HKID or registration number of birth certificate without the digit in the bracket. Or say them after the "Beep".</li> <li>● مریض کے ایچ کے آئی ڈی HKID کے پہلے چھ ہندسے داخل کریں یا</li> </ul>

		<p>بریکٹ میں ہندسہ شامل کیے بغیر پیدائشی سرٹیفکیٹ کا رجسٹریشن نمبر داخل کریں۔ یا ان کو "بیپ" کے بعد کہیں۔</p>
3	<p>Input the <b>year of birth</b> as shown on the identity document of the patient                  مریض کی شناختی دستاویز پر ظاہر شدہ پیدائشی سال داخل کریں</p>	<p><b><u>Input the year of birth as shown on the identity document of the patient</u></b>  <u>مریض کی شناختی دستاویز پر ظاہر کردہ پیدائشی سال داخل کریں</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Input the year of birth as shown on the identity document of the patient or say it after the "Beep".</li> <li>● مریض کی شناختی دستاویز پر ظاہر کردہ پیدائشی سال داخل کریں یا اسے "بیپ" کے بعد کہیں۔</li> </ul>
4	<p>Confirm the patient's identity                  مریض کی شناخت کی تصدیق کریں</p>	<p><b><u>Confirm the patient's HKID if it is correct</u></b>  <u>مریض کے ایچ کے آئی ڈی HKID کی تصدیق کریں اگر یہ درست ہو</u></p> <p><b><u>To confirm:</u></b>  <u>تصدیق کرنے کے لیے:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say "1" after the "Beep"</li> <li>● دبائیں (1) یا کہیں "1" "بیپ" کے بعد</li> </ul> <p><b><u>"Continue searching patients' record" or "re-enter" if the patient's HKID is incorrect</u></b>  <u>"مریض کے ریکارڈ کی تلاش جاری رکھیں" یا "پھر-داخل کریں" اگر مریض کا ایچ کے آئی ڈی HKID درست نہ ہو</u></p> <p><b><u>To continue searching patients' record (for correct input of personal data):</u></b>  <u>مریض کے ریکارڈ کی تلاش جاری رکھنے کے لیے (شخصی ڈیٹا کی درست ان پٹ کے لیے):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (8) or say "8" after the "Beep"</li> <li>● دبائیں (8) یا کہیں "8" "بیپ" کے بعد</li> </ul> <p><b><u>To re-enter (for incorrect input of personal data):</u></b>  <u>پھر-داخل کرنے کے لیے (شخصی ڈیٹا کی غلط ان پٹ کے لیے):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (0) or say "0" after the "Beep"</li> <li>● دبائیں (0) یا کہیں "0" "بیپ" کے بعد</li> </ul>

<p>5</p>	<p>The system offers the earliest available timeslot نظام پہلے سے دستیاب ٹائم سلاٹ کی پیشکش کرتا ہے</p>	<p><b><u>Confirm if the appointment offered by the system is accepted</u></b> <b>تصدیق کریں اگر نظام کی طرف سے پیش کردہ ایوانٹمنٹ قبول کر لی جاتی ہے</b></p> <p><b><u>To Confirm:</u></b> <b>تصدیق کرنے کے لیے:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say "1" after the "Beep" ● دبائیں (1) یا کہیں "1" "بیپ" کے بعد</li> </ul> <p>(Remark: If <b>no quota</b> is available at the clinic you called, the system will offer a nearby clinic where there is remaining quota. To choose the nearby clinic, press (1) or say "1" after the "beep", then follow the instructions from step 5 onwards to complete the appointment booking.)</p> <p>(تبصرہ: اگر آپ کے مطلوبہ کلینک میں کوئی کوٹا نہ دستیاب ہو تو، نظام قریبی کلینک کی پیشکش کرے گا جہاں بقیہ کوٹا موجود ہو۔ قریبی کلینک منتخب کرنے کے لیے، دبائیں (1) یا کہیں "1" بعد از "بیپ"، پھر مرحلہ 5 سے آگے کی ہدایت کی پیروی کریں تاکہ ایوانٹمنٹ بکنگ کو مکمل کیا جائے۔)</p>
<p>6</p>	<p>Other services دیگر خدمات</p>	<p><b><u>Obtain a fax copy of the appointment information:</u></b> <b>ایوانٹمنٹ کی معلومات کی فیکس نقل حاصل کریں:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (1) or say "1" after the "Beep" ● دبائیں (1) یا کہیں "1" "بیپ" کے بعد</li> </ul> <p><b><u>Repeat the appointment information:</u></b> <b>ایوانٹمنٹ معلومات کو پھر سے دہرائیں:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (2) or say "2" after the "Beep" ● دبائیں (2) یا کہیں "2" "بیپ" کے بعد</li> </ul> <p><b><u>Enquire the address and telephone number of this clinic:</u></b> <b>اس کلینک کے پتے اور ٹیلی نمبر سے متعلق استفسار کریں:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (3) or say "3" after the "Beep" ● دبائیں (3) یا کہیں "3" "بیپ" کے بعد</li> </ul> <p><b><u>Terminate the enquiry:</u></b> <b>استفسار ختم کریں:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Press (9) or say "9" after the "Beep" ● دبائیں (9) یا کہیں "9" "بیپ" کے بعد</li> </ul>

Please **bring your identity document** and handheld medical record (if any), and **arrive at clinic 15 minutes before your appointment time** for registration. Late comers may not be able to receive medical consultation on that day.

براہ مہربانی **اپنی شناختی دستاویز ہمراہ لائیں** اور دستی طبی ریکارڈ ساتھ لائیں (اگر کوئی ہے)، اور رجسٹریشن کے لیے **اپوائنٹمنٹ کے وقت سے 15 منٹ قبل کلینک میں پہنچیں۔** تاخیر سے پہنچنے والے اُس دن طبی مشاورت پانے کے اہل متصور نہ ہوں گے۔

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