



# 香港懲教人員總工會

## Hong Kong Correctional Services General Union

香港職工會登記局註冊編號(Hong Kong Trade Union Registration No.): TU 1036

香港添馬  
添美道 2 號  
政府總部西翼 9 樓  
公務員事務局  
聶德權局長 JP

聶局長：

### 公務員中醫藥服務

政府由二零二零年三月二日起推行「中醫藥服務先導計劃」(下稱「計劃」)，為公務員及合資格人士提供中醫藥服務。自計劃推行後，得到不少同事的關注及使用，惟有不少意見表示在預約及使用服務時遇到不同困難。本會特致函告知 貴局有關意見及提出相關建議，詳列如下：

#### (一) 診症名額

計劃的名額每年只有 28,000 個(內科)及 35,000 個(針灸)，而公務員及合資格人士高達 500,000 名，可享用計劃名額比例高達 17.8 : 1 (內科)及 14.2 : 1 (針灸)，這比例令不少公務員及合資格人士歷數星期預約也未能成功獲得中醫服務。

#### (二) 電話預約服務

據了解，現時的電話預約服務只由一名接線生及一條獨立電話線來接受公務員及合資格人士預約，而該電話線並不是電話預約系統，並沒有存來電輪候或轉駁服務，引致公務員及合資格人士在預約服務時出現很多困難及問題，包括電話長期不能接通、忙線及因逾時未能接聽而斷線的情況。以現今的科技而言，此電話預約服務可謂毫無系統及質素可言，情況實在令人難以接受。

#### (三) 覆診名額及配藥

在提供中醫內科服務時，覆診名額不足亦是非常嚴重的問題，即使醫師認為有盡快覆診的需要，應診人士亦往往只能延後至兩三星期，甚或一個月後才能安排到覆診時間。加上應診人士每次求診最多可獲五劑中醫藥產品，未能悉時覆診確實會令醫師不能有效監察應診人士病情，應診人士亦有可能因藥物間斷服用而對病情及復原進度產生負面影響。

#### (四) 診所地點

在計劃下，只有兩所分別位於柴灣及荃灣的公務員中醫診所提供服務，雖是先導計劃，但只有兩區有診所提供服務確實不足，如往往要求應診人士在有病的情況下，乘車跨數區來求醫確是十分辛苦。而且花費逾一小時以上的交通時間前往求診，並不合理，更影響應診人士前往求診的意欲，令計劃失去原意。

而在職公務員往往希望在得到中醫診治服務後可盡快返回工作崗位，減少對工作及服務的影響。但因診所地點與工作地點未能配合的情況下，在職公務員於應診時需花太多時間在交通上，似乎並不合乎時間效益及《公務員事務規例》第 904 章的精神。

現時 18 區的中醫診所，以三方協作模式營運多年，經驗豐富。然而在推展服務至公務員及合資格人士時，仍然未能預視情形而引申出相關問題，實屬奇怪。在現時公務員及合資格人士時對有關「計劃」服務殷切需求下，本會向貴局提出建議如下：

- I. 先作半年中期檢討，檢視及提供「計劃」半年內各項客觀數據：
  - 「計劃」診症名額使用量及百分比
  - 「計劃」覆診名額使用量及百分比；
- II. 檢視及提供現時 18 區的中醫診所過往 5 年診症名額使用量及百分比，從而推算出可供公務員及合資格人士「買位」數量；
- III. 根據以上數字，增加下半年提供中醫藥服務診所或診症名額數目，以「買位」形式予公務員及合資格人士使用；
- IV. 增加下半年診所數目時需考慮地區因素，以平衡在職公務員使用有關服務。增加地區包括港島西、九龍東、新界東及西北；
- V. 因應情況，由醫師按應診者病情需要，上調藥物劑量；
- VI. 參考現時醫管局電話預約系統服務或電話應用程式，改善現時中醫藥電話預約服務，並期望能於「計劃」下半年使用；
- VII. 定時及盡快邀請職方團體，就提供意見進行會面。

本會誠希貴局能就「中醫藥服務先導計劃」盡快作出檢討及改善。

敬祝

鈞安！

香港懲教人員總工會



主席

頓首

(賴偉全)

2020 年 7 月 26 日

副本抄送：

政府紀律部隊人員總工會

公務員醫療及牙科福利聯席