

公務員及合資格人士「牙科服務深圳試點計劃」

常見問題

公務員及合資格人士牙科服務深圳試點計劃 及「參加意向書」	
問 1	甚麼是「公務員及合資格人士牙科服務深圳試點計劃」？
答 1	政府於 2025 年第一季推出「公務員及合資格人士牙科服務深圳試點計劃」（試點計劃），為期一年。衛生署會邀請約二千名正在輪候政府牙科服務的公務員及合資格人士（合資格人士）到位於深圳的新風和睦家醫院（和睦家醫院）接受一次性的口腔影像（X 光）檢查及洗牙服務。
問 2	甚麼是「公務員及合資格人士牙科服務深圳試點計劃—參加意向書」？誰人會收到？何時會收到？
答 2	衛生署會由 2025 年 1 月開始透過電話短訊「#DH-CLINICS」／電郵「cims2_notification@dh.gov.hk」分批向於 2024 年 1 月 5 日或以後已登記輪候牙科新症的 18 歲或以上的合資格人士（新症人士）發送「參加試點計劃意向書」（「參加意向書」），了解其參與試點計劃的意願。倘尚有餘額，衛生署會邀請其他正在輪候牙科服務的舊症人士參加。
問 3	收到「參加意向書」後，何時需要回覆？可否不回覆？
答 3	合資格人士需要在收到「參加意向書」當日起計兩星期內回覆。如於限期內重複遞交，則以最後遞交的意願為準。逾期回覆或沒有回覆的人士會被視為沒有興趣參與試點計劃，他們會獲安排繼續輪候政府牙科診所服務及參加「牙科服務（洗牙）先導計劃」（如獲邀請）。
問 4	回覆「參加意向書」表示有興趣參加，何時會收到邀請？
答 4	衛生署會於收集「參加意向書」後約兩個月內透過電話短訊／電郵分批向表示有興趣參加的合資格人士發出正式邀請。 由於試點計劃名額有限，我們未必能邀請所有表示有興趣的人士參與。

問 5	在「參加意向書」中表達有興趣參加，是否可以在發出邀請前或發出邀請後表示不參與？
答 5	衛生署會向在「參加意向書」中表達有興趣參加的合資格人士發出正式邀請。如獲邀人士最後決定不參與試點計劃，則毋須理會正式邀請的電話短訊／電郵。
問 6	在「參加意向書」中表達沒有興趣參加，會如何安排？
答 6	在「參加意向書」中表達沒有興趣參加，或曾表達有興趣參加但最終沒有按邀請預約試點計劃服務的人士，會獲安排繼續輪候政府牙科診所服務及參加「牙科服務（洗牙）先導計劃」（如獲邀請）。

獲邀人士參加資格	
問 7	誰人可參與試點計劃？需要提交申請嗎？
答 7	<p>有興趣參加試點計劃的人士無須主動申請。衛生署會先邀請於 2024 年 1 月 5 日或之後已登記輪候牙科新症的 18 歲或以上合資格人士填寫「參加意向書」。</p> <p>衛生署會透過電話短訊／電郵分批向回覆表示有意參與的人士發出正式邀請（獲邀人士）。</p> <p>獲邀人士可自行決定是否參與試點計劃。如接受邀請，須於收到邀請電話短訊／電郵後一個月內，致電和睦家醫院預約牙科服務，牙科服務必須於收到邀請當天起計兩個月內完成。</p> <p>如獲邀人士決定不參與試點計劃，則毋須理會邀請電話短訊／電郵，可繼續輪候政府牙科診所服務及參加「牙科服務（洗牙）先導計劃」（如獲邀請）。</p> <p>如獲邀人士口腔內沒有真牙，或者為懷孕初期的首三個月及預產期前三個月的孕婦，均不建議參與試點計劃。</p>
問 8	如何得知是否獲邀參加試點計劃？何時會收到邀請？
答 8	<p>衛生署會於收集「參加意向書」後約兩個月內透過電話短訊／電郵，分批邀請表示有興趣的公務員及合資格人士參加試點計劃。</p> <p>未收到正式參加邀請電話短訊／電郵的合資格人士，請耐心等待。</p>
問 9	如獲邀人士錯過了參加試點計劃的參加限期或選擇不參加試點計劃，會有甚麼安排？
答 9	如獲邀人士錯過了參加試點計劃的參加限期或選擇不參與試點計劃而沒有理會邀請電話短訊／電郵，會獲安排繼續輪候政府牙科診所服務及參加「牙科服務（洗牙）先導計劃」（如獲邀請）。
問 10	參與試點計劃會否影響將來接受衛生署提供的牙科服務的資格？
答 10	參加試點計劃不會影響合資格人士日後享用衛生署的牙科服務。

問 11	<p>如獲邀人士於預約後或就診登記時資格核證系統未能核實其享有公務員牙科福利的資格，該人士還可以接受試點計劃牙科服務嗎？如要查詢未能核實其資格的原因，有何途徑？</p>
答 11	<p>獲邀人士在就診當日必須經資格核證系統確定其享有公務員牙科福利的資格後，才能接受試點計劃的牙科服務。</p> <p>如獲邀人士預約後收到其未能符合公務員牙科福利資格的短訊／電郵，該人士不能接受試點計劃的牙科服務，衛生署會通知和睦家醫院取消有關人士的約期。有關人士應盡快向其所屬局／部門（適用於在職公務員及其家屬）或庫務署（適用於退休公務員及其家屬）更新資料（如適用）。如在邀請參加試點計劃的兩個月限期前完成更新而其享有公務員牙科福利的資格亦被核實，該人士仍可致電和睦家醫院預約試點計劃下的牙科服務。</p> <p>*如獲邀人士為 19-20 歲學生，該人士必須符合全日制學生的要求，並已向其所屬局／部門更新其公務員家屬牙科福利記錄。根據資格要求，該人士必須確保由預約到接受牙科服務當日均符合資格，才能參加試點計劃。</p>

預約／更改／取消約期	
問 12	收到邀請參與試點計劃的電話短訊／電郵後怎樣預約？
答 12	<p>在收到電話短訊／電郵後一個月內（即邀請電話短訊／電郵顯示的預約限期），致電和睦家醫院客服熱線（香港電話： 5801 1515 或國內電話：+86 4008 919191）預約牙科服務，客服熱線辦公時間為上午 9 時至下午 6 時。預約時必須向和睦家醫院職員表明其合資格人士身份。</p> <p>約期必須在收到電話短訊／電郵後兩個月內（即邀請電話短訊／電郵顯示的服務限期）。</p>
問 13	和睦家醫院會否於約期前提醒已預約人士依期赴約？
答 13	和睦家醫院會於預約後發電話短訊予已預約人士確定預約日期及時間，並會於約期前 24 小時致電及發電話短訊提示。
問 14	試點計劃下的洗牙服務是由牙醫提供嗎？
答 14	和睦家醫院的洗牙服務是由牙醫提供。
問 15	如獲邀人士對是否適合牙科服務存有疑問，可否在預約時或接受牙科服務時向和睦家醫院查詢？和睦家醫院可否查閱獲邀人士在政府牙科診所的病歷記錄？
答 15	<p>試點計劃的牙科服務涵蓋口腔影像（X 光）檢查及洗牙服務，如參加人士在接受牙科服務時就自己的最新健康狀況是否適合接受牙科服務存有疑問，可以向和睦家醫院的牙醫提供相關資料，由牙醫給予專業意見。</p> <p>和睦家醫院沒有權限查閱合資格人士在政府牙科診所的病歷記錄。</p>
問 16	如何更改已預約的牙科服務？
答 16	<p>已預約人士可以在約期前更改預約。最早的更改約期為致電當日起計的三日後。</p> <p>牙科服務必須於收到邀請電話短訊／電郵日期起計的兩個月內完成。</p>

問 17	如獲邀人士未能依時就診，需要主動通知和睦家醫院取消嗎？可以再次預約嗎？
答 17	假如獲邀人士於預約試點計劃服務後，未能依時就診，須盡早通知和睦家取消約期並可在限期內再次預約。更改後的約期必須於收到邀請電話短訊／電郵日期起計的兩個月內。
問 18	如獲邀人士在預約後取消約期，而又不再在限期內向和睦家醫院預約，請問他／她仍可繼續輪候在政府牙科診所的約期嗎？
答 18	<p>如獲邀人士在預約後取消試點計劃的約期，而又不再在限期內向和睦家醫院預約，便失去試點計劃的參加資格，但可參加「牙科服務（洗牙）先導計劃」（如獲邀請）。</p> <p>新症人士可繼續輪候政府牙科診所新症約期。</p> <p>舊症人士如持有定期檢查實期須主動聯絡衛生署或相關政府牙科診所重新安排定期檢查約期，他們的跟進約期例如補牙約期（如有）則不受影響。</p>
問 19	如獲邀人士在預約後沒有依約就診，亦沒有於約期前通知和睦家醫院取消預約，請問他／她仍可繼續輪候在政府牙科診所的約期嗎？
答 19	<p>如獲邀人士沒有依約就診，亦沒有於約期前通知和睦家醫院取消預約，便失去試點計劃的參加資格及不會獲邀參與「牙科服務（洗牙）先導計劃」。</p> <p>新症人士可繼續輪候政府牙科診所新症約期。</p> <p>舊症人士如持有定期檢查實期須主動聯絡衛生署或相關政府牙科診所重新安排定期檢查約期，他們的跟進約期例如補牙約期（如有）則不受影響。</p>

就診當日程序及完成碼（前稱「驗證碼」）	
問 20	就診人士需要提前多久到達和睦家醫院？
答 20	和睦家醫院建議就診人士在預約時間前 15-20 分鐘到達醫院辦理登記手續；牙科服務大概需時 45-60 分鐘。
問 21	就診時需要向和睦家醫院提供甚麼資料／文件？
答 21	<p>在就診當日，就診人士需要在醫院地下大堂接待處填寫「病人登記表」，提供的資料包括中英文姓名、性別、香港身份證號碼或其他身份證明文件號碼、出生日期、住址、手提電話號碼、電郵地址，以及緊急聯絡人信息（包括姓名、與患者關係及手提電話號碼）。</p> <p>於接待處完成初步登記後，就診人士須在四樓口腔科室前台出示香港身份證／其他登記牙科服務時使用的身份證明文件，以供和睦家醫院職員將其姓名、香港身份證／其他身份證明文件號碼、出生日期和性別輸入網絡系統，以核實符合資格參加牙科服務深圳試點計劃。如有關人士在就診當日已喪失享用公務員牙科福利的資格，則不能接受試點計劃下的牙科服務。</p> <p>就診人士須於登記時簽署「同意及確認書」的「同意」部分，以表示接受試點計劃牙科服務，並將資料提供予衛生署參考。</p> <p>在完成牙科服務後，就診人士須簽署「同意及確認書」的「確認」部分，以確認已接受牙科服務。同時，亦須向和睦家醫院提供衛生署發出的完成碼*。</p> <p>如因特殊原因（例如網絡系統或和睦家醫院的電腦不能正常運作）導致未能即時核實就診人士的資格，而該就診人士聲稱確定享有公務員牙科福利的資格，有關人士須簽署一份「聲明書」以確認符合資格。該「聲明書」將送交衛生署作核實資格。</p> <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>
問 22	如獲邀人士為無行為能力人士而無法簽署試點計劃的表格，該如何處理？
答 22	無行為能力的合資格人士應由他們的父母、配偶、成年子女、法定監護人或任何獲其父母、配偶、成年子女或法定監護人授權委託的成年人陪同前往接受牙科服務，並在有關表格上代為簽署。

問 23	和睦家醫院的職員可否在提供牙科服務期間，向獲邀人士銷售牙科療程或服務？而獲邀人士可否主動提出在和睦家醫院進行其他服務的要求？
答 23	<p>根據衛生署給予的服務指引，和睦家醫院的職員不可在提供牙科服務期間，主動向參加試點計劃人士銷售試點計劃涵蓋範圍以外的牙科療程或服務。</p> <p>如參加試點計劃人士主動要求並自願接受和睦家醫院提供計劃涵蓋範圍以外的療程或服務，則需要填寫由醫院提供的「自費項目同意書」及自行承擔相關費用及責任。</p>
問 24	獲邀公務員可否向所屬局／部門申請離開工作崗位，以接受試點計劃下的牙科服務？和睦家醫院會否為參與試點計劃的人士提供到診證明？
答 24	<p>現職公務員如選擇參加試點計劃，須自行安排於假日或非上班期間就診。《公務員事務規例》第 904 條有關短暫離開工作崗位以接受治療、檢驗或診症服務的安排並不適用。</p> <p>和睦家醫院會向所有到診的合資格人士提供到診證明書。</p>
問 25	已預約人士何時才會收到完成碼*？
答 25	<p>成功預約後，衛生署將於翌日向已核實資格的人士發送一個載有完成碼*的電話短訊／電郵，讓他們在完成牙科服務後提供給和睦家醫院，以完成核證程序。如有關人士更改約期，衛生署將於更改後的約期之前兩日向有關人士發送另一載有完成碼*的電話短訊／電郵。</p> <p>假如已預約人士於預約日期前仍未收到完成碼*，有關人士可能已不再符合享用公務員牙科福利的資格，不能接受試點計劃下的牙科服務，或若有關人士未收到／遺失完成碼*，請於星期一至五上午 9 時至下午 5 時 30 分（香港公眾假期除外）致電完成碼*專線 2892 1044 或發電郵至 pdsvcode@dh.gov.hk 聯絡衛生署以作跟進。</p> <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>

問 26	就診人士何時才須向和睦家醫院提供衛生署發出的完成碼*？
答 26	<p>就診人士應該在牙科服務完成後才向和睦家醫院提供完成碼*。</p> <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>
問 27	如在約期前收到的完成碼*在就診當日無法提供（例如遺失手機或不小心刪除了訊息／電郵），該如何跟進？
答 27	<p>已預約人士如在就診當日無法提供完成碼*，有關人士須簽署一份「聲明書」以確認符合資格。該「聲明書」將送交衛生署作核實資格。已預約人士在就診當日必須符合資格，才能參加試點計劃接受牙科服務。如有關人士在就診當日已喪失享用公務員牙科福利的資格，則不能接受試點計劃下的牙科服務。</p> <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>
問 28	如何上載診症記錄至醫健通流動應用程式內的「個人資料夾」？
答 28	<p>請參考「<u>上載及存放醫療紀錄（診症報告）於醫健通的「個人資料夾」流程圖</u>」或瀏覽醫健通有關存放醫療紀錄（如診症報告）的資訊： https://app.ehealth.gov.hk/personal-folder</p>
問 29	如無法在就診當日上載診症記錄至醫健通，該怎樣處理？
答 29	<p>和睦家醫院會將診症報告包括 X 光檢查影像電郵至參加者登記時使用的電郵地址，亦可按需要提供列印版診症報告（X 光檢查影像除外）。參加者可稍後盡快上載診症報告至醫健通，以便衛生署參考已上載的資料作跟進之用。</p>

後續安排

問 30

如在牙科服務過程中發現口腔及牙齒問題，會如何跟進？

答 30

在接受試點計劃牙科服務後，和睦家醫院會向參加者提供診症報告。參加者可透過「醫健通」流動應用程式內的「個人資料夾」功能，上載及存放和睦家醫院提供的診症報告到個人健康戶口，以便衛生署閱覽並為有需要的個案安排約期到政府牙科診所跟進。為此，參加者請先登記成為「醫健通」用戶。

其他沒有跟進需要的參加人士將獲衛生署安排到政府牙科診所的約期，並於約期前約三個月收到衛生署短訊通知。

查詢及意見	
問 31	如對和睦家醫院的牙科服務有任何查詢或投訴，可如何提出？
答 31	<p>如對和睦家醫院的牙科服務安排或過程有疑問或意見，可直接向和睦家醫院提出，以便問題獲得及時處理。</p> <p>和睦家醫院客服熱線（上午 9 時至下午 6 時）： （香港電話） 5801 1515／（內地電話）+ 86 4008 919191</p> <p>如問題仍未獲解決，可發電郵至 pdsuser@dh.gov.hk 向衛生署尋求協助。</p>
問 32	如何就試點計劃及牙科服務提供意見？
答 32	<p>參加者會在接受牙科服務後翌日收到衛生署的電話短訊及電郵，邀請其填交服務意見問卷。有關問卷不會索取個人資料，所收集的意見和資料亦只會作分析試點計劃成效之用。參加者亦可以將意見發送電郵至 pdsuser@dh.gov.hk。</p>

其他	
問 33	和睦家醫院將會如何處理獲邀人士的個人資料和病歷記錄？
答 33	根據內地法例要求，就診人士的門診病歷記錄必須保存至少 15 年。政府會確保所有相關的個人資料均在得到參加試點計劃的合資格人士之同意下使用。
問 34	如有需要，和睦家醫院會否提供翻譯服務？
答 34	和睦家醫院的客服熱線會由懂廣東話的人員接聽。就診當日，醫院會盡量配合參加者的需要作出適當安排。
問 35	如果因香港天文台發出八號或更高熱帶氣旋警告信號或黑色暴雨警告信號或政府宣布「極端情況」，導致未能依約就診，可否更改或取消當天預約？
答 35	<p>香港天文台在發出八號或更高熱帶氣旋警告信號或黑色暴雨警告信號或政府在宣布「極端情況」前，一般會在宣布前的一段時間內發出預警，受影響的合資格人士可致電和睦家醫院更改約期。如果深圳方面天氣惡劣甚或出現極端天氣情況，和睦家醫院亦會盡早聯絡受影響人士以安排改期。</p> <p>請注意，必須先取消原定約期，方可進行另一預約。更改後的約期亦必須在有關人士接獲衛生署邀請電話短訊／電郵當日起計 2 個月之內。</p>
問 36	如對試點計劃有疑問，如何查詢？
答 36	<p>試點計劃的資訊（包括參加資格、和睦家醫院資料、預約程序等），可透過以下途徑獲取： https://www.dh.gov.hk/english/main/main_ds/main_pdssz.html（英文） https://www.dh.gov.hk/tc_chi/main/main_ds/main_pdssz.html（繁體中文） https://www.dh.gov.hk/chs/main/main_ds/main_pdssz.html（簡體中文）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電子郵箱 pdsuser@dh.gov.hk 2. 星期一至五上午 9 時至下午 5 時 30 分（香港公眾假期除外）致電 2892 1033 3. 如未能獲取完成碼*，請於星期一至五上午 9 時至下午 5 時 30 分（香港公眾假期除外）致電 2892 1044，或發送電郵至 pdsvcode@dh.gov.hk 聯絡衛生署跟進。 <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>

問 37	如何登記牙科新症？
答 37	合資格人士可經公務員事務局（ www.csb.gov.hk ）或衛生署網頁（ www.dh.gov.hk ）內的連結填交公務員及合資格人士牙科新症輪候電子登記表格。由於電子表格登記必須使用「智方便+」戶口，如合資格人士欲透過上述平台登記新症，請預先申請／升級「智方便+」戶口。有關「智方便+」申請／升級方法，請瀏覽「智方便」網頁 https://www.iamsmart.gov.hk/tc/reg.html 。登記安排的詳情可瀏覽公務員事務局或衛生署網頁。
問 38	如何登記「電子健康系統（醫健通）」及「醫健通流動應用程式」？
答 38	透過網站登記「醫健通」： https://www.ehealth.gov.hk/tc/you-and-your-family/how-to-register/register-online.html