

# 公務員及合資格人士牙科服務（洗牙）先導計劃第二期

## 常見問題

### 獲邀人士參加資格

問 1	誰人可參與公務員及合資格人士牙科服務（洗牙）先導計劃第二期？需要提交申請嗎？
答 1	<p>先導計劃第二期的服務期由 2025 年 2 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日，衛生署透過電話短訊分批邀請合適的公務員及合資格人士（獲邀人士）參與先導計劃第二期。先導計劃無須申請。獲邀人士分為以下兩類：</p> <p>舊症人士：過往曾使用政府牙科服務並已獲／正等候安排在政府牙科診所接受定期檢查或跟進治療的公務員及合資格人士</p> <p>新症人士：已登記政府牙科新症的公務員及合資格人士（詳情請參閱相關網頁）</p> <p>一般而言，有嚴重口腔病史（例如：屬牙周病高危人士）或有可能引致私營牙科機構收取額外費用的其他嚴重病史（例如：患有血管病或心臟病，需要服用薄血藥，或需要牙科治療前特殊護理的人士，如洗牙前需要服用抗生素）的人士，將不會獲邀參與先導計劃。另外，過去 12 個月內曾接受洗牙服務的人士（無論是透過政府牙科診所、參加先導計劃第一期或參加公務員及合資格人士牙科服務深圳試點計劃），需待其接受服務 12 個月屆滿後才會分批獲邀。</p> <p>獲邀人士可就自身狀況決定是否參加先導計劃第二期，私營牙科醫療機構的牙醫也會在洗牙當日作出評估，決定獲邀人士是否適合接受洗牙服務。如獲邀人士口腔內沒有真牙，私營牙科醫療機構將不會為其提供洗牙服務。</p>

問 2	公務員及合資格人士如何得知是否獲邀參加先導計劃第二期？何時會收到邀請？
答 2	<p>衛生署會透過電話短訊分批陸續邀請合適的公務員及合資格人士（獲邀人士）參加先導計劃第二期。</p> <p>未收到邀請電話短訊的公務員及合資格人士，請耐心等候。</p>
問 3	已經參加先導計劃第一期的人士會否獲邀參加先導計劃第二期？
答 3	衛生署會透過電話短訊分批邀請合適的公務員及合資格人士參加先導計劃第二期。曾參加先導計劃第一期的人士亦會獲邀參加第二期，但需待其接受第一期服務12個月屆滿後才會分批獲邀。
問 4	參與先導計劃第二期會否影響將來繼續接受衛生署提供的牙科服務的資格？
答 4	<p>參與先導計劃第二期的人士可提早接受洗牙服務而不會影響將來繼續接受衛生署提供的牙科服務的資格。</p> <p>在完成洗牙服務後，電腦系統會自動為有定期檢查的舊症獲邀人士（13至17歲的舊症人士除外）安排下一次在政府牙科診所的定期檢查，有關人士將於洗牙後翌日收到下一次定期檢查安排的電話短訊。13至17歲的舊症人士或持有跟進治療約期的舊症人士應按原有定期檢查／跟進治療約期就診。新症獲邀人士在政府牙科診所的排期將不受影響，他們會按原定次序繼續輪候政府牙科新症。</p> <p>如獲邀人士選擇不參與先導計劃第二期，則毋須理會邀請電話短訊，舊症獲邀人士可按照原定的約期到所屬政府牙科診所定期檢查，而新症獲邀人士則可繼續輪候政府牙科新症。</p>

問 5	舊症人士如選擇參加先導計劃第二期，其原本在政府牙科診所的定期檢查約期會被取消。為何 13 至 17 歲的舊症人士或持有跟進治療約期的人士會有不同安排？
答 5	由於 13 - 17 歲舊症人士的口腔成長情況，以及持有跟進治療約期的人士的口腔問題均需要適時跟進，其原定在政府牙科診所的定期檢查／跟進治療約期將不會受影響。
問 6	如獲邀人士預約後或就診登記時網絡系統未能核實其享有公務員牙科福利的資格，該人士還可以接受洗牙服務嗎？如要查詢未能核實其資格的原因，有何途徑？
答 6	<p>獲邀人士在就診當日必須經網絡系統確定其享有公務員牙科福利的資格後，才能接受先導計劃第二期的洗牙服務。</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，該人士不可以接受先導計劃第二期的洗牙服務，衛生署會通知私營牙科診所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）。如在可接受洗牙服務的三個月限期內完成更新並獲核實享有公務員牙科福利的資格，該人士仍可致電私營牙科診所預約先導計劃第二期的洗牙服務。</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。該人士必須確保於接受洗牙服務當日仍然符合資格，才能參加先導計劃第二期。</p>
問 7	如過往在政府牙科診所的約期都是夜診，有關的牙科舊症公務員及合資格人士能否參加「牙科服務（洗牙）先導計劃」第二期？
答 7	一般而言，13 歲或以上的政府牙科舊症公務員及合資格人士如獲安排政府牙科診所定期檢查，且沒有嚴重口腔病史，便符合條件參與先導計劃。

## 預約／更改／取消約期

問 8	收到邀請的電話短訊後怎樣預約？
答 8	<p>請按以下程序進行預約：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在收到電話短訊後一個月內（即邀請電話短訊顯示的預約限期），選定並致電「參與先導計劃第二期的私營牙科診療機構參與名單」其中一間診所預約洗牙。</li> <li>在預約時，請向私營牙科診療機構提供英文姓名、香港身份證（只須提供英文字母及頭三位數字）或載於邀請短訊的 PMI 號碼，以及聯絡電話。</li> <li>洗牙服務必須於收到邀請電話短訊日期起計的三個月內（即邀請電話短訊顯示的洗牙限期）完成。</li> <li>獲邀人士於成功預約或更改約期後，將不遲於約期兩日前收到一個載有完成碼*的電話短訊。請於洗牙服務完成後才向私營牙科診所提供此完成碼*。</li> <li>如果在約期前還未收到完成碼*，獲邀人士有可能不再符合享用公務員牙科福利的資格，或若有關人士遺失完成碼*，請於星期一至五上午 9 時至下午 5 時 30 分（公眾假期除外）致電衛生署完成碼*查詢電話 2892 1044 或發電郵至 <a href="mailto:pdsvcodes@dh.gov.hk">pdsvcodes@dh.gov.hk</a> 聯絡衛生署以作跟進。</li> </ul> <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>
問 9	致電預約時，私營牙科診療機構／診所表示可提供兩個月內的約期，但洗牙期限是三個月，公務員及合資格人士可否預約在致電起計兩個月後但在三個月限期內的日子洗牙？
答 9	為確保公務員及合資格人士可盡快接受洗牙服務，診所會在預約時提供兩個月內的約期。如有需要，公務員及合資格人士可根據電話邀請短訊所示的洗牙限期告知診所，只要約期不超過短訊所示的限期，診所可以為有關人士進行預約。
問 10	獲邀人士於預約洗牙服務時，可否向私營牙科診所查詢洗牙服務是由牙醫，還是牙齒衛生員提供？
答 10	獲邀人士可於預約洗牙服務時與私營牙科診所確認該服務是由牙醫或牙齒衛生員提供。

問 11	如何更改已預約的洗牙服務？
答 11	獲邀人士可以在約期前更改預約。他們必須先取消原本的約期，才可以重新進行新的預約，請參閱本計劃網頁中的「更改／取消預約洗牙服務流程圖」( <a href="http://www.dh.gov.hk/tc_chi/main/main_ds/main_psds.html">www.dh.gov.hk/tc_chi/main/main_ds/main_psds.html</a> )。洗牙服務必須於收到邀請電話短訊日期起計的三個月內完成。
問 12	如未能依時就診，須要主動通知私營牙科診所取消嗎？可以再次向私營牙科診療機構預約嗎？
答 12	<p>如獲邀人士未能依時就診，應盡早致電私營牙科診所改期，洗牙服務必須於收到邀請電話短訊日期起計的三個月內完成。未有依約就診且沒有通知私營牙科診所改期的人士，一般不再符合先導計劃第二期的參加資格，因此他們也不能再次預約私營牙科診所的洗牙服務。</p> <p>未能依時就診的舊症人士（13至17歲的舊症人士除外）須聯絡所屬的政府牙科診所，重新安排定期檢查。新的預約將被列入該政府診所的定期檢查輪候名單，其輪候時間按該政府牙科診所當時的輪候情況而定。</p> <p>雖然13至17歲的舊症或持有跟進治療約期的獲邀人士及新症獲邀人士原有定期檢查／跟進治療約期或輪候政府牙科新症的安排將不受影響，為免浪費洗牙名額，預約後未能依時就診的人士請盡早通知有關診所取消或更改約期。</p>
問 13	如獲邀人士在預約後取消約期，而又不在限期內向私營牙科診所預約，請問他／她仍可按原本在政府牙科診所的約期覆診／定期檢查嗎？
答 13	<p>如獲邀人士在預約後取消洗牙約期，而又不在限期內向私營牙科診所預約的話，一般不再符合先導計劃第二期的參加資格。由於舊症人士原本在政府牙科診所的定期檢查約期已被取消（13至17歲人士除外），他／她須致電其所屬的政府牙科診所重新安排定期檢查，輪候時間按該政府牙科診所當時的情況而定。</p> <p>13至17歲的舊症或持有跟進治療約期的獲邀人士及新症獲邀人士原有定期檢查／跟進治療約期或輪候政府牙科新症的安排將不受影響。</p>

## 就診當日程序及完成碼（前稱「驗證碼」）

問 14	就診時需要向私營牙科機構提供甚麼資料／文件？
答 14	<p>在就診當日，獲邀人士須出示香港身份證／其他身份證明文件，以供私營牙科診所將姓名、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並核實符合先導計劃的資格。</p> <p>如私營牙科診所要求獲邀人士填寫登記表格，並索取上述資料以外的個人資料，例如最新的健康狀況、對物料或藥物敏感的資料或緊急聯絡人等，須向公務員及合資格人士解釋索取該些資料的目的和用途（例如評估是否適合洗牙等）。至於其他個人資料（例如住址及職業），就接受洗牙服務而言並非必要資料。獲邀人士可自行決定是否提供這些資料。</p> <p>獲邀人士須於登記時簽署「同意及確認書」的「同意」部分，以表示接受免費洗牙服務，並同意將資料提供予衛生署作相關用途。</p> <p>在完成洗牙服務後，獲邀人士須簽署「同意及確認書」的「確認」部分，以確認已接受洗牙服務。同時，亦須向私營牙科診所提供的衛生署發出的完成碼*。</p> <p>如因特殊原因（例如網絡系統或私營牙科診所的電腦不能正常運作）導致資格未能即時核實，而該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。獲邀人士在就診當日必須符合資格，才能參加先導計劃第二期接受洗牙服務。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，則不能接受先導計劃第二期下的洗牙服務。</p>

\*完成碼（前稱「驗證碼」）

問 15	如獲邀人士為未成年（未滿 18 歲）或無行為能力人士而無法簽署公務員及合資格人士牙科服務（洗牙）先導計劃第二期的表格，該如何處理？
答 15	未成年（未滿 18 歲）或無行為能力的公務員及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洗牙，並在有關表格上代為簽署。
問 16	如獲邀人士對是否適合洗牙存有疑問，可否在預約時或接受洗牙服務時向私營牙科診所查詢？私營牙科診療機構可否查閱獲邀人士在政府牙科診所的病歷記錄？
答 16	如獲邀人士在預約時或接受洗牙服務時就自己的最新健康狀況是否適合洗牙存有疑問，可以向私營牙科診所的牙醫提供相關資料，由牙醫給予專業意見。私營牙科診療機構沒有權限查閱公務員及合資格人士在政府牙科診所的病歷記錄。
問 17	私營牙科診療機構／診所的人員可否在提供洗牙服務期間，向公務員及合資格人士銷售牙科療程或服務？而公務員及合資格人士可否主動提出在牙科診療機構進行其他服務的要求？
答 17	<p>根據衛生署給予的服務指引，私人牙科診療機構及其診所的職員不可在提供洗牙服務期間，主動向公務員及合資格人士銷售牙科療程或服務。</p> <p>假如公務員及合資格人士主動查詢診所提供的牙科療程、服務或價目，為避免私人牙科診療機構／診所在非故意的情況下違反上述指引，我們建議有關人士於完成所有先導計劃第二期下的洗牙程序後，最理想是離開診所後才作出查詢，有關人士須自行承擔相關額外牙科服務的費用。</p>

問 18	獲邀公務員可否向所屬局／部門申請離開工作崗位，以接受先導計劃第二期下的洗牙服務？私營牙科診療機構／診所是否會為先導計劃第二期的洗牙約期而提供到診證明？
答 18	已預約先導計劃第二期洗牙服務的公務員可按相關的《公務員事務規例》及程序，向所屬局／部門申請離開工作崗位，以接受先導計劃下的洗牙服務。在完成洗牙後，有關公務員可向私營牙科診療機構／診所要求發出到診證明。
問 19	獲邀人士何時才會收到完成碼*？
答 19	<p>預約成功後，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，讓他們在完成洗牙服務後提供給牙科診所，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。假如有關獲邀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，或若有關人士遺失完成碼*，請於星期一至五上午 9 時至下午 5 時 30 分（公眾假期除外）致電先衛生署完成碼*查詢電話 2892 1044 或發電郵至 <a href="mailto:pdsvcod@dh.gov.hk">pdsvcod@dh.gov.hk</a> 聯絡衛生署以作跟進。</p> <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>
問 20	獲邀人士何時才須向私營牙科診所提供的衛生署發出的完成碼*？
答 20	<p>獲邀人士應該在洗牙服務完成後才向私營牙科診所提供完成碼*。</p> <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>

問 21	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），該如何跟進？
答 21	<p>獲邀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。</p> <p>獲邀人士在就診當日必須符合資格，才能參加先導計劃第二期接受洗牙服務。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，則不能接受先導計劃第二期下的洗牙服務。</p> <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>

## 後續安排

問 22	如在洗牙過程中發現口腔及牙齒問題，會如何跟進？
答 22	<p>如私營牙科診所的臨床人員在洗牙過程中，發現舊症獲邀人士有需要跟進的口腔及牙齒問題，有關臨床人員必須透過指定的網絡系統記錄相關情況，以便政府牙科診所作出跟進，有關人士會收到衛生署短訊通知相關跟進安排。</p> <p>新症獲邀人士將於政府牙科診所首次就診時接受詳細口腔及牙齒檢查。</p> <p>如有緊急需要，上述人士均可使用政府牙科診所的緊急牙科服務。</p>

意 見	
問 23	如對私營牙科診所的洗牙服務有任何查詢或投訴，可如何提出？
答 23	先導計劃第二期下指定的私營牙科診療機構／診所須向公務員及合資格人士提供適當的渠道及聯絡人員資料，以處理相關查詢及投訴。如對洗牙服務安排或過程有疑問或意見，可直接向私營牙科診所提出，以便問題獲得及時處理。如問題仍未獲解決，可發電郵至 <a href="mailto:pdsuser@dh.gov.hk">pdsuser@dh.gov.hk</a> 向衛生署提出。
問 24	如何就先導計劃及洗牙服務提供意見？
答 24	在私營牙科診所完成洗牙後，衛生署會透過電話短訊提供網頁連結進行服務意見問卷調查，向已接受洗牙服務的人士收集意見。有關人士亦可以將意見發送電郵至 <a href="mailto:pdsuser@dh.gov.hk">pdsuser@dh.gov.hk</a> 。

其他	
問 25	<p>如果因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，公務員及合資格人士可以更改或取消當天預約嗎？</p>
答 25	<p>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，受影響的公務員及合資格人士可致電牙科診所更改約期。</p> <p>請注意，無論新約期是在同一機構／診所或不同機構／診所，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當日起計3個月之內。</p>
問 26	如對先導計劃第二期有疑問，如何查詢？
答 26	<p>先導計劃第二期的資訊（包括參加資格、指定私營牙科診療機構／診所資料、預約程序等），可透過以下途徑獲取：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公務員及合資格人士牙科服務（洗牙）先導計劃第二期網頁  <a href="http://www.dh.gov.hk/english/main/main_ds/main_psds.html">www.dh.gov.hk/english/main/main_ds/main_psds.html</a>（英文）  <a href="http://www.dh.gov.hk/tc_chi/main/main_ds/main_psds.html">www.dh.gov.hk/tc_chi/main/main_ds/main_psds.html</a>（繁體中文）  <a href="http://www.dh.gov.hk/chs/main/main_ds/main_psds.html">www.dh.gov.hk/chs/main/main_ds/main_psds.html</a>（簡體中文）</li> <li>2. 致電 8228 1000 收聽錄音簡介</li> <li>3. 電子郵箱 <a href="mailto:pdsuser@dh.gov.hk">pdsuser@dh.gov.hk</a></li> <li>4. 星期一至五上午9時至下午5時30分（公眾假期除外）致電 2892 1033</li> <li>5. 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（公眾假期除外）致電 2892 1044，或發送電郵至 <a href="mailto:pdsvcode@dh.gov.hk">pdsvcode@dh.gov.hk</a> 聯絡衛生署跟進。</li> </ol> <p>*完成碼（前稱「驗證碼」）</p>

問 27	公務員及合資格人士如何登記牙科新症？
答 27	<p>合資格人士可經公務員事務局（<a href="http://www.csb.gov.hk">www.csb.gov.hk</a>）或衛生署網頁（<a href="http://www.dh.gov.hk">www.dh.gov.hk</a>）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。由於新的電子表格登記必須使用「智方便+」戶口，如公務員及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<a href="https://www.iamsmart.gov.hk/tc/reg.html">https://www.iamsmart.gov.hk/tc/reg.html</a>。登記安排的詳情可瀏覽公務員事務局或衛生署網頁。</p>