

公务员及合格人士「牙科服务深圳试点计划」

常见问题

公务员及合格人士牙科服务深圳试点计划 及「参加意向书」	
问 1	甚么是「公务员及合格人士牙科服务深圳试点计划」？
答 1	政府于 2025 年第一季推出「公务员及合格人士牙科服务深圳试点计划」（试点计划），为期一年。卫生署会邀请约二千名正在轮候政府牙科服务的公务员及合格人士（合格人士）到位于深圳的新风和和睦家医院（和睦家医院）接受一次性的口腔影像（X光）检查及洗牙服务。
问 2	甚么是「公务员及合格人士牙科服务深圳试点计划—参加意向书」？谁人会收到？何时会收到？
答 2	卫生署会由 2025 年 1 月开始透过电话短讯「#DH-CLINICS」/ 电邮「cims2_notification@dh.gov.hk」分批向于 2024 年 1 月 5 日或以后已登记轮候牙科新症的 18 岁或以上的合格人士（新症人士）发送「参加试点计划意向书」（「参加意向书」），了解其参与试点计划的意愿。倘尚有余额，卫生署会邀请其他正在轮候牙科服务的旧症人士参加。
问 3	收到「参加意向书」后，何时需要回复？可否不回复？
答 3	合格人士需要在收到「参加意向书」当日起计两星期内回复。如于限期内重复递交，则以最后递交的意愿为准。逾期回复或没有回复的人士会被视为没有兴趣参与试点计划，他们会获安排继续轮候政府牙科诊所服务及参加「牙科服务（洗牙）先导计划」（如获邀请）。
问 4	回复「参加意向书」表示有兴趣参加，何时会收到邀请？
答 4	卫生署会于收集「参加意向书」后约两个月内透过电话短讯 / 电邮分批向表示有兴趣参加的合格人士发出正式邀请。 由于试点计划名额有限，我们未必能邀请所有表示有兴趣的人士参与。

问 5	在「参加意向书」中表达有兴趣参加，是否可以在发出邀请前或发出邀请后表示不参与？
答 5	卫生署会向在「参加意向书」中表达有兴趣参加的合资格人士发出正式邀请。如获邀人士最后决定不参与试点计划，则毋须理会正式邀请的电话短讯 / 电邮。
问 6	在「参加意向书」中表达没有兴趣参加，会如何安排？
答 6	在「参加意向书」中表达没有兴趣参加，或曾表达有兴趣参加但最终没有按邀请预约试点计划服务的人士，会获安排继续轮候政府牙科诊所服务及参加「牙科服务（洗牙）先导计划」（如获邀请）。

获邀人士参加资格	
问 7	谁人可参与试点计划？需要提交申请吗？
答 7	<p>有兴趣参加试点计划的人士无须主动申请。卫生署会先邀请于 2024 年 1 月 5 日或之后已登记轮候牙科新症的 18 岁或以上合资格人士填写「参加意向书」。</p> <p>卫生署会透过电话短讯 / 电邮分批向回复表示有意参与的人士发出正式邀请（获邀人士）。</p> <p>获邀人士可自行决定是否参与试点计划。如接受邀请，须于收到邀请电话短讯 / 电邮后一个月内，致电和睦家医院预约牙科服务，牙科服务必须于收到邀请当天起计两个月内完成。</p> <p>如获邀人士决定不参与试点计划，则毋须理会邀请电话短讯 / 电邮，可继续轮候政府牙科诊所服务及参加「牙科服务（洗牙）先导计划」（如获邀请）。</p> <p>如获邀人士口腔内没有真牙，或者为怀孕初期的首三个月及预产期前三个月的孕妇，均不建议参与试点计划。</p>
问 8	如何得知是否获邀参加试点计划？何时会收到邀请？
答 8	<p>卫生署会于收集「参加意向书」后约两个月内透过电话短讯 / 电邮，分批邀请表示有兴趣的公务员及合资格人士参加试点计划。</p> <p>未收到正式参加邀请电话短讯 / 电邮的合资格人士，请耐心等待。</p>
问 9	如获邀人士错过了参加试点计划的参加限期或选择不参加试点计划，会有甚么安排？
答 9	如获邀人士错过了参加试点计划的参加限期或选择不参与试点计划而没有理会邀请电话短讯 / 电邮，会获安排继续轮候政府牙科诊所服务及参加「牙科服务（洗牙）先导计划」（如获邀请）。
问 10	参与试点计划会否影响将来接受卫生署提供的牙科服务的资格？
答 10	参加试点计划不会影响合资格人士日后享用卫生署的牙科服务。

问 11	如获邀人士于预约后或就诊登记时资格核证系统未能核实其享有公务员牙科福利的资格，该人士还可以接受试点计划牙科服务吗？如要查询未能核实其资格的原因，有何途径？
答 11	<p>获邀人士在就诊当日必须经资格核证系统确定其享有公务员牙科福利的资格后，才能接受试点计划的牙科服务。</p> <p>如获邀人士预约后收到其未能符合公务员牙科福利资格的短讯 / 电邮，该人士不能接受试点计划的牙科服务，卫生署会通知和睦家医院取消有关人士的约期。有关人士应尽快向其所属局 / 部门（适用于在职公务员及其家属）或库务署（适用于退休公务员及其家属）更新资料（如适用）。如在邀请参加试点计划的两个月限期前完成更新而其享有公务员牙科福利的资格亦被核实，该人士仍可致电和睦家医院预约试点计划下的牙科服务。</p> <p>*如获邀人士为 19-20 岁学生，该人士必须符合全日制学生的要求，并已向其所属局 / 部门更新其公务员家属牙科福利记录。根据资格要求，该人士必须确保由预约到接受牙科服务当日均符合资格，才能参加试点计划。</p>

预约 / 更改 / 取消约期	
问 12	收到邀请参与试点计划的电话短讯 / 电邮后怎样预约？
答 12	<p>在收到电话短讯 / 电邮后一个月内（即邀请电话短讯 / 电邮显示的预约限期），致电和睦家医院客服热线（香港电话： 5801 1515 或国内电话：+86 4008 919191）预约牙科服务，客服热线办公时间为上午 9 时至下午 6 时。预约时必须向和睦家医院职员表明其合资格人士身份。</p> <p>约期必须在收到电话短讯 / 电邮后两个月内（即邀请电话短讯 / 电邮显示的服务限期）。</p>
问 13	和睦家医院会否于约期前提醒已预约人士依期赴约？
答 13	和睦家医院会于预约后发电话短讯予已预约人士确定预约日期及时间，并会于约期前 24 小时致电及发电话短讯提示。
问 14	试点计划下的洗牙服务是由牙医提供吗？
答 14	和睦家医院的洗牙服务是由牙医提供。
问 15	如获邀人士对是否适合牙科服务存有疑问，可否在预约时或接受牙科服务时向和睦家医院查询？和睦家医院可否查阅获邀人士在政府牙科诊所的病历记录？
答 15	<p>试点计划的牙科服务涵盖口腔影像（X 光）检查及洗牙服务，如参加人士在接受牙科服务时就自己的最新健康状况是否适合接受牙科服务存有疑问，可以向和睦家医院的牙医提供相关资料，由牙医给予专业意见。</p> <p>和睦家医院没有权限查阅合资格人士在政府牙科诊所的病历记录。</p>
问 16	如何更改已预约的牙科服务？
答 16	<p>已预约人士可以在约期前更改预约。最早的更改约期为致电当日起计的三日后。</p> <p>牙科服务必须于收到邀请电话短讯 / 电邮日期起计的两个半月内完成。</p>

问 17	如获邀人士未能依时就诊，需要主动通知和睦家医院取消吗？可以再次预约吗？
答 17	假如获邀人士于预约试点计划服务后，未能依时就诊，须尽早通知和睦家取消约期并可在限期内再次预约。更改后的约期必须于收到邀请电话短讯 / 电邮日期起计的两个月内。
问 18	如获邀人士在预约后取消约期，而又不再在限期内向和睦家医院预约，请问他 / 她仍可继续轮候在政府牙科诊所的约期吗？
答 18	<p>如获邀人士在预约后取消试点计划的约期，而又不再在限期内向和睦家医院预约，便失去试点计划的参加资格，但可参加「牙科服务（洗牙）先导计划」（如获邀请）。</p> <p>新症人士可继续轮候政府牙科诊所新症约期。</p> <p>旧症人士如持有定期检查实期须主动联络卫生署或相关政府牙科诊所重新安排定期检查约期，他们的跟进约期例如补牙约期（如有）则不受影响。</p>
问 19	如获邀人士在预约后没有依约就诊，亦没有于约期前通知和睦家医院取消预约，请问他 / 她仍可继续轮候在政府牙科诊所的约期吗？
答 19	<p>如获邀人士没有依约就诊，亦没有于约期前通知和睦家医院取消预约，便失去试点计划的参加资格及不会获邀参与「牙科服务（洗牙）先导计划」。</p> <p>新症人士可继续轮候政府牙科诊所新症约期。</p> <p>旧症人士如持有定期检查实期须主动联络卫生署或相关政府牙科诊所重新安排定期检查约期，他们的跟进约期例如补牙约期（如有）则不受影响。</p>

就诊当日程序及验证码	
问 20	就诊人士需要提前多久到达和睦家医院？
答 20	和睦家医院建议就诊人士在预约时间前 15-20 分钟到达医院办理登记手续；牙科服务大概需时 45-60 分钟。
问 21	就诊时需要向和睦家医院提供甚么资料 / 文件？
答 21	<p>在就诊当日，就诊人士需要在医院地下大堂接待处填写「病人登记表」，提供的资料包括中英文姓名、性别、香港身份证号码或其他身份证明文件号码、出生日期、住址、手提电话号码、电邮地址，以及紧急联络人信息（包括姓名、与患者关系及手提电话号码）。</p> <p>于接待处完成初步登记后，就诊人士须在四楼口腔科室前台出示香港身份证 / 其他登记牙科服务时使用的身份证明文件，以供和睦家医院职员将其姓名、香港身份证 / 其他身份证明文件号码、出生日期和性别输入网络系统，以核实符合资格参加牙科服务深圳试点计划。如有关人士在就诊当日已丧失享用公务员牙科福利的资格，则不能接受试点计划下的牙科服务。</p> <p>就诊人士须于登记时签署「同意及确认书」的「同意」部分，以表示接受试点计划牙科服务，并将资料提供予卫生署参考。</p> <p>在完成牙科服务后，就诊人士须签署「同意及确认书」的「确认」部分，以确认已接受牙科服务。同时，亦须向和睦家医院提供卫生署发出的验证码。</p> <p>如因特殊原因（例如网络系统或和睦家医院的电脑不能正常运作）导致未能实时核实就诊人士的资格，而该就诊人士声称确定享有公务员牙科福利的资格，有关人士须签署一份「声明书」以确认符合资格。该「声明书」将送交卫生署作核实资格。</p>
问 22	如获邀人士为无行为能力人士而无法签署试点计划的表格，该如何处理？
答 22	无行为能力的合资格人士应由他们的父母、配偶、成年子女、法定监护人或任何获其父母、配偶、成年子女或法定监护人授权委托的成年人陪同前往接受牙科服务，并在有关表格上代为签署。

问 23	和睦家医院的职员可否在提供牙科服务期间，向获邀人士销售牙科疗程或服务？而获邀人士可否主动提出在和睦家医院进行其他服务的要求？
答 23	<p>根据卫生署给予的服务指引，和睦家医院的职员不可在提供牙科服务期间，主动向参加试点计划人士销售试点计划涵盖范围以外的牙科疗程或服务。</p> <p>如参加试点计划人士主动要求并自愿接受和睦家医院提供计划涵盖范围以外的疗程或服务，则需要填写由医院提供的「自费项目同意书」及自行承担相关费用及责任。</p>
问 24	获邀公务员可否向所属局 / 部门申请离开工作岗位，以接受试点计划下的牙科服务？和睦家医院会否为参与试点计划的人士提供到诊证明？
答 24	<p>现职公务员如选择参加试点计划，须自行安排于假日或非上班期间就诊。《公务员事务规例》第 904 条有关短暂离开工作岗位以接受治疗、检验或诊症服务的安排并不适用。</p> <p>和睦家医院会向所有到诊的合资格人士提供到诊证明书。</p>
问 25	已预约人士何时才会收到验证码？
答 25	<p>成功预约后，卫生署将于翌日向已核实资格的人士发送一个载有验证码的电话短讯 / 电邮，让他们在完成牙科服务后提供给和睦家医院，以完成核证程序。如有关人士更改约期，卫生署将于更改后的约期之前两日向有关人士发送另一载有验证码的电话短讯 / 电邮。</p> <p>假如已预约人士于预约日期前仍未收到验证码，有关人士可能已不再符合享用公务员牙科福利的资格，不能接受试点计划下的牙科服务，或若有关人士未收到 / 遗失验证码，请于星期一至五上午 9 时至下午 5 时 30 分（香港公众假期除外）致电验证码专线 2892 1044 或发电邮至 pdsvcode@dh.gov.hk 联络卫生署以作跟进。</p>
问 26	就诊人士何时才须向和睦家医院提供卫生署发出的验证码？
答 26	就诊人士应该在牙科服务完成后才向和睦家医院提供验证码。

问 27	如在约期前收到的验证码在就诊当日无法提供（例如遗失手机或不小心删除了讯息 / 电邮），该如何跟进？
答 27	已预约人士如在就诊当日无法提供验证码，有关人士须签署一份「声明书」以确认符合资格。该「声明书」将送交卫生署作核实资格。已预约人士在就诊当日必须符合资格，才能参加试点计划接受牙科服务。如有关人士在就诊当日已丧失享用公务员牙科福利的资格，则不能接受试点计划下的牙科服务。
问 28	如何上载诊症记录至医健通流动应用程式内的「个人资料夹」？
答 28	请参考「上载及存放医疗纪录（诊症报告）于医健通的「个人资料夹」流程图」或浏览医健通有关存放医疗纪录（如诊症报告）的资讯： https://app.ehealth.gov.hk/personal-folder
问 29	如无法在就诊当日上载诊症记录至医健通，该怎样处理？
答 29	和睦家医院会将诊症报告包括 X 光检查影像电邮至参加者登记时使用的电邮地址，亦可按需要提供列印版诊症报告（X 光检查影像除外）。参加者可稍后尽快上载诊症报告至医健通，以便卫生署参考已上载的资料作跟进之用。

后续安排

问 30

如在牙科服务过程中发现口腔及牙齿问题，会如何跟进？

答 30

在接受试点计划牙科服务后，和睦家医院会向参加者提供诊症报告。参加者可透过「医健通」流动應用程式内的「个人资料夹」功能，上载及存放和睦家医院提供的诊症报告到个人健康户口，以便卫生署阅览并为有需要的个案安排约期到政府牙科诊所跟进。为此，参加者请先登记成为「医健通」用户。

其他没有跟进需要的参加人士将获卫生署安排到政府牙科诊所的约期，并于约期前约三个月收到卫生署短讯通知。

查询及意见	
问 31	如对和睦家医院的牙科服务有任何查询或投诉，可如何提出？
答 31	<p>如对和睦家医院的牙科服务安排或过程有疑问或意见，可直接向和睦家医院提出，以便问题获得及时处理。</p> <p>和睦家医院客服热线（上午 9 时至下午 6 时）： （香港电话） 5801 1515 / （内地电话）+ 86 4008 919191</p> <p>如问题仍未获解决，可发电邮至 pdsuser@dh.gov.hk 向卫生署寻求协助。</p>
问 32	如何就试点计划及牙科服务提供意见？
答 32	<p>参加者会在接受牙科服务后翌日收到卫生署的电话短讯及电邮，邀请其填写服务意见问卷。有关问卷不会索取个人资料，所收集的意见和资料亦只会作分析试点计划成效之用。参加者亦可以将意见发送电邮至 pdsuser@dh.gov.hk。</p>

其他	
问 33	和睦家医院将会如何处理获邀人士的个人资料和病历记录？
答 33	根据内地法例要求，就诊人士的门诊病历记录必须保存至少 15 年。政府会确保所有相关的个人资料均在得到参加试点计划的合格人士之同意下使用。
问 34	如有需要，和睦家医院会否提供翻译服务？
答 34	和睦家医院的客服热线会由懂广东话的人员接听。就诊当日，医院会尽量配合参加者的需要作出适当安排。
问 35	如果因香港天文台发出八号或更高热带气旋警告信号或黑色暴雨警告信号或政府宣布「极端情况」，导致未能依约就诊，可否更改或取消当天预约？
答 35	<p>香港天文台在发出八号或更高热带气旋警告信号或黑色暴雨警告信号或政府在宣布「极端情况」前，一般会在宣布前的一段时间内发出预警，受影响的合格人士可致电和睦家医院更改约期。如果深圳方面天气恶劣甚或出现极端天气情况，和睦家医院亦会尽早联络受影响人士以安排改期。</p> <p>请注意，必须先取消原订约期，方可进行另一预约。更改后的约期亦必须在有关人士接获卫生署邀请电话短讯 / 电邮当日起计 2 个月之内。</p>
问 36	如对试点计划有疑问，如何查询？
答 36	<p>试点计划的资讯（包括参加资格、和睦家医院资料、预约程序等），可透过以下途径获取：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 （繁体中文） https://www.dh.gov.hk/chs/main/main_ds/main_pdssz.html （简体中文） 2. 电子邮箱 pdsuser@dh.gov.hk 3. 星期一至五上午 9 时至下午 5 时 30 分（香港公众假期除外）致电 2892 1033 4. 如未能获取验证码，请于星期一至五上午 9 时至下午 5 时 30 分（香港公众假期除外）致电 2892 1044，或发送电邮至 pdsvcode@dh.gov.hk 联络卫生署跟进。

问 37	如何登记牙科新症？
答 37	合资格人士可经公务员事务局（ www.csb.gov.hk ）或卫生署网页（ www.dh.gov.hk ）内的连结填交公务员及合资格人士牙科新症轮候电子登记表格。由于电子表格登记必须使用「智方便+」户口，如合资格人士欲透过上述平台登记新症，请预先申请 / 升级「智方便+」户口。有关「智方便+」申请 / 升级方法，请浏览「智方便」网页 https://www.iamsmart.gov.hk/sc/reg.html 。登记安排的详情可浏览公务员事务局或卫生署网页。
问 38	如何登记「电子健康纪录互通系统（医健通）」及「医健通流动应用程序」？
答 38	透过网站登记「医健通」： https://www.ehealth.gov.hk/sc/you-and-your-family/how-to-register/register-online.html