

## 公务员及合资格人士牙科服务（洗牙）先导计划第二期

### 常见问题

获邀人士参加资格	
问 1	谁人可参与公务员及合资格人士牙科服务（洗牙）先导计划第二期？需要提交申请吗？
答 1	<p>先导计划第二期的服务期由 2025 年 2 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日，卫生署透过电话短讯分批邀请合适的公务员及合资格人士（获邀人士）参与先导计划第二期。先导计划无须申请。获邀人士分为以下两类：</p> <p>旧症人士：过往曾使用政府牙科服务并已获 / 正等候安排在政府牙科诊所接受定期检查或跟进治疗的公务员及合资格人士</p> <p>新症人士：已登记政府牙科新症的公务员及合资格人士（详情请参阅相关网页）</p> <p>一般而言，如有严重口腔病史（例如：属牙周病高危人士）或有可能引致私营牙科机构收取额外费用的其他严重病史（例如：患有血管病或心脏病，需要服用薄血药，或需要牙科治疗前特殊护理的人士，如洗牙前需要服用抗生素）的人士，将不会获邀参与先导计划。另外，过去 12 个月内曾接受洗牙服务的人士（无论是透过政府牙科诊所、参加先导计划第一期或参加公务员及合资格人士牙科服务深圳试点计划），需待其接受服务 12 个月届满后才会分批获邀。</p> <p>获邀人士可就自身状况决定是否参加先导计划第二期，私营牙科医疗机构的牙医也会在洗牙当日作出评估，决定获邀人士是否适合接受洗牙服务。如获邀人士口腔内没有真牙，私营牙科医疗机构将不会为其提供洗牙服务。</p>

问 2	公务员及合资格人士如何得知是否获邀参加先导计划第二期？何时会收到邀请？
答 2	<p>卫生署会透过电话短讯分批陆续邀请合适的公务员及合资格人士（获邀人士）参加先导计划第二期。</p> <p>未收到邀请电话短讯的公务员及合资格人士，请耐心等待。</p>
问 3	已经参加先导计划第一期的人士会否获邀参加先导计划第二期？
答 3	<p>卫生署会透过电话短讯分批邀请合适的公务员及合资格人士参加先导计划第二期。曾参加先导计划第一期的人士亦会获邀参加第二期，但需待其接受第一期服务 12 个月届满后才会分批获邀。</p>
问 4	参与先导计划第二期会否影响将来继续接受卫生署提供的牙科服务的资格？
答 4	<p>参与先导计划第二期的人士可提早接受洗牙服务而不会影响将来继续接受卫生署提供的牙科服务的资格。</p> <p>在完成洗牙服务后，电脑系统会自动为有定期检查的旧症获邀人士（13 至 17 岁的旧症人士除外）安排下一次在政府牙科诊所的定期检查，有关人士将于洗牙后翌日收到下一次定期检查安排的电话短讯。13 至 17 岁的旧症人士或持有跟进治疗约期的旧症人士应按原有定期检查 / 跟进治疗约期就诊。新症获邀人士在政府牙科诊所的排期将不受影响，他们会按原定次序继续轮候政府牙科新症。</p> <p>如获邀人士选择不参与先导计划第二期，则毋须理会邀请电话短讯，旧症获邀人士可按照原定的约期到所属政府牙科诊所定期检查，而新症获邀人士则可继续轮候政府牙科新症。</p>

问 5	旧症人士如选择参加先导计划第二期，其原本在政府牙科诊所的定期检查约期会被取消。为何 13 至 17 岁的旧症人士或持有跟进治疗约期的人士会有不同安排？
答 5	由于 13-17 岁旧症人士的口腔成长情况，以及持有跟进治疗约期的人士的口腔问题均需要适时跟进，其原定在政府牙科诊所的定期检查 / 跟进治疗约期将不会受影响。
问 6	如获邀人士预约后或就诊登记时网络系统未能核实其享有公务员牙科福利的资格，该人士还可以接受洗牙服务吗？如要查询未能核实其资格的原因，有何途径？
答 6	<p>获邀人士在就诊当日必须经网络系统确定其享有公务员牙科福利的资格后，才能接受先导计划第二期的洗牙服务。</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，该人士不可以接受先导计划第二期的洗牙服务，卫生署会通知私营牙科诊所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）。如在可接受洗牙服务的三个月限期内完成更新并获核实享有公务员牙科福利的资格，该人士仍可致电私营牙科诊所预约先导计划第二期的洗牙服务。</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。该人士必须确保于接受洗牙服务当日仍然符合资格，才能参加先导计划第二期。</p>
问 7	如过往在政府牙科诊所的约期都是夜诊，有关的牙科旧症公务员及合资格人士能否参加牙科服务（洗牙）先导计划第二期？
答 7	一般而言，13 岁或以上的政府牙科旧症公务员及合资格人士如获安排政府牙科诊所定期检查，且没有严重口腔病史，便符合条件参与先导计划。

预约 / 更改 / 取消约期	
问 8	收到邀请的电话短讯后怎样预约？
答 8	<p>请按以下程序进行预约：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在收到电话短讯后一个月内（即邀请电话短讯显示的预约限期），选定并致电「参与先导计划第二期的私营牙科诊疗机构参与名单」其中一间诊所预约洗牙。</li> <li>• 在预约时，请向私营牙科诊疗机构提供英文姓名、香港身份证（只须提供英文字母及头三位数字）或载于邀请短讯的 PMI 号码，以及联络电话。</li> <li>• 洗牙服务必须于收到邀请电话短讯日期起计的三个月内（即邀请电话短讯显示的洗牙限期）完成。</li> <li>• 获邀人士于成功预约或更改约期后，将不迟于约期两务日前收到一个载有验证码的电话短讯。请于洗牙服务完成后才向私营牙科诊所提供此验证码。</li> <li>• 如果在约期前还未收到验证码，获邀人士有可能不再符合享用公务员牙科福利的资格，或若有关人士遗失验证码，请于星期一至五上午 9 时至下午 5 时 30 分（公众假期除外）致电卫生署验证码查询电话 2892 1044 或发电邮至 <a href="mailto:pdsvcode@dh.gov.hk">pdsvcode@dh.gov.hk</a> 联络卫生署以作跟进。</li> </ul>
问 9	致电预约时，私营牙科诊疗机构 / 诊所表示可提供两个月内的约期，但洗牙期限是三个月，公务员及合资格人士可否预约在致电起计两个月后但在三个月限期内的日子洗牙？
答 9	为确保公务员及合资格人士可尽快接受洗牙服务，诊所会在预约时提供两个月内的约期。如有需要，公务员及合资格人士可根据电话邀请短讯所示的洗牙限期告知诊所，只要约期不超过短讯所示的限期，诊所可以为有关人士进行预约。
问 10	获邀人士于预约洗牙服务时，可否向私营牙科诊所查询洗牙服务是由牙医，还是牙齿卫生员提供？
答 10	获邀人士可于预约洗牙服务时与私营牙科诊所确认该服务是由牙医或牙齿卫生员提供。

问 11	如何更改已预约的洗牙服务？
答 11	<p>获邀人士可以在约期前更改预约。他们必须先取消原本的约期，才可以重新进行新的预约，请参阅本计划网页中的「更改 / 取消预约洗牙服务流程图」(<a href="http://www.dh.gov.hk/chs/main/main_ds/main_psd.html">www.dh.gov.hk/chs/main/main_ds/main_psd.html</a>)。洗牙服务必须于收到邀请电话短讯日期起计的三个月内完成。</p>
问 12	如未能依时就诊，须要主动通知私营牙科诊所取消吗？可以再次向私营牙科诊疗机构预约吗？
答 12	<p>如获邀人士未能依时就诊，应尽早致电私营牙科诊所改期，洗牙服务必须于收到邀请电话短讯日期起计的三个月内完成。未有依约就诊且没有通知私营牙科诊所改期的人士，一般不再符合先导计划第二期的参加资格，因此他们也不能再次预约私营牙科诊所的洗牙服务。</p> <p>未能依时就诊的旧症人士（13至17岁的旧症人士除外）须联络所属的政府牙科诊所，重新安排定期检查。新的预约将被列入该政府诊所的定期检查轮候名单，其轮候时间按该政府牙科诊所当时的轮候情况而定。</p> <p>虽然13至17岁的旧症或持有跟进治疗约期的获邀人士及新症获邀人士原有定期检查 / 跟进治疗约期或轮候政府牙科新症的安排将不受影响，为免浪费洗牙名额，预约后未能依时就诊的人士请尽早通知有关诊所取消或更改约期。</p>
问 13	如获邀人士在预约后取消约期，而又不再在限期内向私营牙科诊所预约，请问他 / 她仍可按原本在政府牙科诊所的约期覆诊 / 定期检查吗？
答 13	<p>如获邀人士在预约后取消洗牙约期，而又不再在限期内向私营牙科诊所预约的话，一般不再符合先导计划第二期的参加资格。由于旧症人士原本在政府牙科诊所的定期检查约期已被取消（13至17岁人士除外），他 / 她须致电其所属的政府牙科诊所重新安排定期检查，轮候时间按该政府牙科诊所当时的情况而定。</p> <p>13至17岁的旧症或持有跟进治疗约期的获邀人士及新症获邀人士原有定期检查 / 跟进治疗约期或轮候政府牙科新症的安排将不受影响。</p>

## 就 诊 当 日 程 序 及 验 证 码

**问 14 就 诊 时 需 要 向 私 营 牙 科 机 构 提 供 甚 么 资 料 / 文 件 ？**

答 14 在 就 诊 当 日 ， 获 邀 人 士 须 出 示 香 港 身 份 证 / 其 他 身 份 证 明 文 件 ， 以 供 私 营 牙 科 诊 所 将 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 并 核 实 符 合 先 导 计 划 的 资 格 。

如 私 营 牙 科 诊 所 要 求 获 邀 人 士 填 写 登 记 表 格 ， 并 索 取 上 述 资 料 以 外 的 个 人 资 料 ， 例 如 最 新 的 健 康 状 况 、 对 物 料 或 药 物 敏 感 的 资 料 或 紧 急 联 络 人 等 ， 须 向 公 务 员 及 合 资 格 人 士 解 释 索 取 该 些 资 料 的 目 的 和 用 途 （ 例 如 评 估 是 否 适 合 洗 牙 等 ） 。 至 于 其 他 个 人 资 料 （ 例 如 住 址 及 职 业 ） ， 就 接 受 洗 牙 服 务 而 言 并 非 必 要 资 料 。 获 邀 人 士 可 自 行 决 定 是 否 提 供 这 些 资 料 。

获 邀 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 免 费 洗 牙 服 务 ， 并 同 意 将 资 料 提 供 予 卫 生 署 作 相 关 用 途 。

在 完 成 洗 牙 服 务 后 ， 获 邀 人 士 须 签 署 「 同 意 及 确 认 书 」 的 「 确 认 」 部 分 ， 以 确 认 已 接 受 洗 牙 服 务 。 同 时 ， 亦 须 向 私 营 牙 科 诊 所 提 供 卫 生 署 发 出 的 验 证 码 。

如 因 特 殊 原 因 （ 例 如 网 络 系 统 或 私 营 牙 科 诊 所 的 电 脑 不 能 正 常 运 作 ） 导 致 资 格 未 能 即 时 核 实 ， 而 该 人 士 声 称 不 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 。 获 邀 人 士 在 就 诊 当 日 必 须 符 合 资 格 ， 才 能 参 加 先 导 计 划 第 二 期 接 受 洗 牙 服 务 。 如 有 关 人 士 在 就 诊 当 日 已 丧 失 享 用 的 公 务 员 牙 科 福 利 的 资 格 ， 则 不 能 接 受 先 导 计 划 第 二 期 下 的 洗 牙 服 务 。

**问 15 如 获 邀 人 士 为 未 成 年 （ 未 满 18 岁 ） 或 无 行 为 能 力 人 士 而 无 法 签 署 公 务 员 及 合 资 格 人 士 牙 科 服 务 （ 洗 牙 ） 先 导 计 划 第 二 期 的 表 格 ， 该 如 何 处 理 ？**

答 15 未 成 年 （ 未 满 18 岁 ） 或 无 行 为 能 力 的 公 务 员 及 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 洗 牙 ， 并 在 有 关 表 格 上 代 为 签 署 。

问 16	如获邀人士对是否适合洗牙存有疑问，可否在预约时或接受洗牙服务时向私营牙科诊所查询？私营牙科诊疗机构可否查阅获邀人士在政府牙科诊所的病历记录？
答 16	如获邀人士在预约时或接受洗牙服务时就自己的最新健康状况是否适合洗牙存有疑问，可以向私营牙科诊所的牙医提供相关资料，由牙医给予专业意见。私营牙科诊疗机构没有权限查阅公务员及合资格人士在政府牙科诊所的病历记录。
问 17	私营牙科诊疗机构 / 诊所的人员可否在提供洗牙服务期间，向公务员及合资格人士销售牙科疗程或服务？而公务员及合资格人士可否主动提出在牙科诊疗机构进行其他服务的要求？
答 17	<p>根据卫生署给予的服务指引，私人牙科诊疗机构及其诊所的职员不可在提供洗牙服务期间，主动向公务员及合资格人士销售牙科疗程或服务。</p> <p>假如公务员及合资格人士主动查询诊所提供的牙科疗程、服务或价目，为避免私人牙科诊疗机构 / 诊所在非故意的情况下违反上述指引，我们建议有关人士于完成所有先导计划第二期下的洗牙程序后，最理想是离开诊所后才作出查询，有关人士须自行承担相关额外牙科服务的费用。</p>
问 18	获邀公务员可否向所属局 / 部门申请离开工作岗位，以接受先导计划第二期下的洗牙服务？私营牙科诊疗机构 / 诊所是否会为先导计划第二期的洗牙约期而提供到诊证明？
答 18	已预约先导计划第二期洗牙服务的公务员可按相关的《公务员事务规例》及程序，向所属局 / 部门申请离开工作岗位，以接受先导计划下的洗牙服务。在完成洗牙后，有关公务员可向私营牙科诊疗机构 / 诊所要求发出到诊证明。

问 19	获邀人士何时才会收到验证码？
答 19	<p>预约成功后，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，让他们在完成洗牙服务后提供给牙科诊所，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。假如有关获邀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，或若有关人士遗失验证码，请于星期一至五上午9时至下午5时30分（公众假期除外）致电卫生署验证码查询电话2892 1044或发电邮至pdsvcode@dh.gov.hk联络卫生署以作跟进。</p>
问 20	获邀人士何时才须向私营牙科诊所提供卫生署发出的验证码？
答 20	<p>获邀人士应该在洗牙服务完成后才向私营牙科诊所提供验证码。</p>
问 21	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），该如何跟进？
答 21	<p>获邀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。</p> <p>获邀人士在就诊当日必须符合资格，才能参加先导计划第二期接受洗牙服务。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，则不能接受先导计划第二期下的洗牙服务。</p>

## 后续安排

问 22 如在洗牙过程中发现口腔及牙齿问题，会如何跟进？

答 22 如私营牙科诊所的临床人员在洗牙过程中，发现旧症获邀人士有需要跟进的口腔及牙齿问题，有关临床人员必须透过指定的网络系统记录相关情况，以便政府牙科诊所作出跟进，有关人士会收到卫生署短讯通知相关跟进安排。

新症获邀人士将于政府牙科诊所首次就诊时接受详细口腔及牙齿检查。

如有紧急需要，上述人士均可使用政府牙科诊所的紧急牙科服务。

意见	
问 23	如对私营牙科诊所的洗牙服务有任何查询或投诉，可如何提出？
答 23	先导计划第二期下指定的私营牙科诊疗机构 / 诊所须向公务员及合资格人士提供适当的渠道及联络人员资料，以处理相关查询及投诉。如对洗牙服务安排或过程有疑问或意见，可直接向私营牙科诊所提出，以便问题获得及时处理。如问题仍未获解决，可发电邮至 <a href="mailto:pdsuser@dh.gov.hk">pdsuser@dh.gov.hk</a> 向卫生署提出。
问 24	如何就先导计划及洗牙服务提供意见？
答 24	在私营牙科诊所完成洗牙后，卫生署会透过电话短讯提供网页连结进行服务意见问卷调查，向已接受洗牙服务的人士收集意见。有关人士亦可以将意见发送电邮至 <a href="mailto:pdsuser@dh.gov.hk">pdsuser@dh.gov.hk</a> 。

<b>其他</b>	
<b>问 25</b>	如果因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，公务员及合资格人士可以更改或取消当天预约吗？
答 25	<p>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，受影响的公务员及合资格人士可致电牙科诊所更改约期。</p> <p>请注意，无论新约期是在同一机构 / 诊所或不同机构 / 诊所，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当日起计 3 个月之内。</p>
<b>问 26</b>	<b>如对先导计划第二期有疑问，如何查询？</b>
答 26	<p>先导计划第二期的资讯（包括参加资格、指定私营牙科诊疗机构 / 诊所资料、预约程序等），可透过以下途径获取：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公务员及合资格人士牙科服务（洗牙）先导计划第二期网页  <a href="http://www.dh.gov.hk/english/main/main_ds/main_psd.html">www.dh.gov.hk/english/main/main_ds/main_psd.html</a>（英文）  <a href="http://www.dh.gov.hk/tc_chi/main/main_ds/main_psd.html">www.dh.gov.hk/tc_chi/main/main_ds/main_psd.html</a>（繁体中文）  <a href="http://www.dh.gov.hk/chs/main/main_ds/main_psd.html">www.dh.gov.hk/chs/main/main_ds/main_psd.html</a>（简体中文）</li> <li>2. 致电 8228 1000 收听录音简介</li> <li>3. 电子邮箱 <a href="mailto:pdsuser@dh.gov.hk">pdsuser@dh.gov.hk</a></li> <li>4. 星期一至五上午 9 时至下午 5 时 30 分（公众假期除外）致电 2892 1033</li> <li>5. 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（公众假期除外）致电 2892 1044，或发送电邮至 <a href="mailto:pdsvcode@dh.gov.hk">pdsvcode@dh.gov.hk</a> 联络卫生署跟进。</li> </ol>

问 27	公务员及合资格人士如何登记牙科新症？
答 27	<p>合资格人士可经公务员事务局（<a href="http://www.csb.gov.hk">www.csb.gov.hk</a>）或卫生署网页（<a href="http://www.dh.gov.hk">www.dh.gov.hk</a>）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。由于新的电子表格登记必须使用「智方便+」户口，如公务员及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 <a href="https://www.iamsmart.gov.hk/sc/reg.html">https://www.iamsmart.gov.hk/sc/reg.html</a>。登记安排的详情可浏览公务员事务局或卫生署网页。</p>