

# 普遍采用问诊预约系统 综合诊疗所等候时间五年减三成

根据卫生部网站所示的综合诊疗所问诊等候时间数据，病人的等候时间在过去五年成功减少三成，从2013年等候时间的中位数为20分钟，缩短至去年的14分钟。

黎远漪 报道  
yuanyi@sph.com.sg

尽管本地各大综合诊疗所的问诊人次逐年增加，但随着诊疗所普遍采用问诊预约系统，病人的等候时间在过去五年成功减少三成，从2013年等候时间的中位数为20分钟，缩短至去年的14分钟。

卫生部网站上的资料显示，本地20家综合诊疗所的病人人次已从2014年的464万8000人次，上升至去年的592万5800人次，增幅约为27%。

各大综合诊疗所是自2013年起陆续采用预约系统，让公众通过热线、互联网和手机应用如HealthHub等，预约问诊日期和时间。

卫生部受询时与《联合早报》分享等候时间数据，并指出推行问诊预约系统之后，病人如今只须在预约前15分钟抵达综合诊疗所即可。

根据卫生部网站所示的4月份综合诊疗所问诊等候时间数据，与去年相比，多数诊疗所4月的问诊等候时间中位数似乎又获得进一步改善。

除了刚于去年11月投入运作的榜鹅综合诊疗所问诊等候时间中位数达21分钟外，其他诊疗所都少于14分钟，白沙综合诊疗所



今年4月的综合诊疗所等候时间数据显示，榜鹅综合诊疗所的等候时间比其他诊所的来得稍长。(黎远漪摄)

的问诊等候时间中位数甚至低至三分钟。换言之，前往白沙综合诊疗所的病人在完成登记手续后，有一半只需等上三分钟便能看到医生。

不过，网站上的资料也显示，每20名前来问诊的病人中，仍有一人的等候时间介于42分钟（义顺）至77分钟（榜鹅），这还未包括抵达诊疗所时，须耗时数分钟等候登记。

本报日前走访榜鹅综合诊疗所，发现当天的访客人次其实并没特别多。早上9时45分时，诊疗所网上的资料显示，当下共有62人在等待看医生，等候时间徘徊在20分钟左右。

尽管榜鹅综合诊疗所4月的等候时间在众多诊疗所中是最长的，但受访病人并没太介意，反而还大爱这家诊疗所“清静”。

因腰痛前来诊疗所看病的陈清添（65岁，退休）受访时说：

“来看病前我有上网预约，预约时间是早上9时45分，结果10时30分就一切搞定。虽然等医生时等了20多分钟，但我觉得还是合理的，比起以前在别的诊疗所没预约时一等就是一两个小时，今天的20多分钟已算短了。”

榜鹅综合诊疗所隶属新加坡保健服务集团。该集团旗下共有八家综合诊疗所。

新保集团综合诊疗所营运总裁陆翠仪受访时指出，榜鹅综合诊疗所自开始运作以来，求诊人数逐步增加。

截至今年4月，每月问诊人次约为1万1800人次，与其他综合诊疗所的病人人次相仿。等候时间较长是因为医生需要较多时间为第一次问诊的病人特别是患有多

种慢性疾病的年长者、母婴等，展开治疗前的详细身体检查。

## 逾九成有预约病人 看诊时间在40分钟内

陆翠仪相信，提前预约有助缩短病人的问诊等候时间，并以今年4月的数据为例指出：“有预约的病人当中，超过九成可在最多40分钟内看到医生。”

旗下拥有六家综合诊疗所的国立大学综合诊疗所发言人受访时也指出：“总体而言，诊疗所的等候时间逐年获得改善，相信这主要是因我们设立了自行登记亭，以及鼓励和教育病人多使用所推出的问诊预约系统所致。我们也发现如今有更多病人会选择先预约再来看病。”

同样拥有六家综合诊疗所的国家健保集团综合诊疗所营运总

## 今年4月问诊等候时间

综合诊疗所	中位数（分钟）
白沙	3
盛港	4
蔡厝港	4
义顺	7
勿洛	7
武吉巴督	7
先驱	8
宏茂桥	9
红山	9
后港	10
裕廊	10
马林百列	10
大巴窰	10
金文泰	11
芽笼	11
兀兰	11
欧南园	12
女皇镇	13
淡滨尼	13
榜鹅	21

资料来源 / 卫生部网站 早报图表

监李炳明医生受访时以2017财政年为例如指出：“多数病人可通过预约节省约20分钟问诊等候时间。而且他们也无需提早前来排队挂号看医生，而是能在接近预约时间才来诊所。这有助病人更灵活地安排个人行程。”

除了综合诊疗所，国人也可前往遍布全岛的私人诊所看病。截至去年底，我国已有约130万名社保援助计划（简称CHAS）或建国一代卡持有者，能够在全岛超过1000家参与社保援助计划的私人诊所，以津贴价看病。