

## 完善牙科街症服務 展示惠民生決心

李世榮 立法會議員 民建聯執委 新界社團聯會副會長

衛生署牙科街症服務於去年底推行網上登記及抽籤安排，此舉為不少市民帶來便利。但新安排實施後，出現個別成功獲發服務配額的人士最終未有就診情況，為此衛生署立即完善措施，從 1 月 6 日起，臨時實施超額抽籤，適度增加中籤名額至超過實際服務名額，並引入候補機制，以填補可能出現的就診空缺。措施完善後，診所的服務量用盡且超越了原訂名額。

牙科街症服務的改善是科技助力公共服務的有力體現，政府並在出現問題後及時補漏拾遺，亦彰顯了政府提升行政效率、改善市民生活的積極意願，可見政府有決心「惠民生」。不過筆者認為牙科街症服務仍有改善空間。

增加更多人手支援市民

第一，長者使用網上登記系統面臨巨大困難。根據政府統計處在 2023 年所發表的數據，本港 65 歲以上長者人口佔總人口的 23%，約 173 萬人，而他們恰恰是牙齒疾病的高發人群。在推行網上登記的首幾日，就有部分長者表示不懂操作網上登記系統，或者手機功能有限制，使長者在使用牙科街症服務方面處於弱勢地

位，未能實現公共服務的公平性和普惠性。

第二，牙科街症服務有限。現時牙科街症的服務範圍只提供免費緊急牙科服務，包括處方止痛、脫牙，或口腔膿腫等緊急狀況。但在現實生活中，市民所患的牙齒疾病種類繁多，患有複雜牙患的市民往往只能轉向收費較高的私人診所，這無疑增加了市民的經濟負擔，也削弱了牙科街症服務的實際效用。另外亦有長者表示要跨區就醫，令他們感到不便。

第三，牙科街症服務名額有限。衛生署牙科服務主任顧問醫生許美賢曾透露，在網上抽籤推出的首 3 個服務日，就有 1,769 人登記，而中籤人數只有 272 人，可見不少市民有求診需求卻無法成功預約牙科街症服務。另外，缺席人數問題亦不容忽視，如在中籤的 272 人，只有 217 人到診，有 55 人缺席。

牙科街症服務的問題由來已久，必須多管齊下解決。短期而言，應當為長者提供專門的網上登記輔導服務。政府表示，會安排人手在牙科街症診所指導有需要的長者進行網上登記。筆者認為，此措施推行前期，可以增加更多人手支援市民，直至市民普遍適應網上登記，再另作調整，以照顧那些確實無法獨自使用網上系統的長者和特殊群體。

#### 擴大牙科街症服務範圍

中期來看，需要逐步擴大牙科街症的服務範圍，可增加如洗牙、補牙等基礎治療

項目。這需要衛生署合理調配資源，增加牙科醫生的排班或招募更多兼職牙科醫生，也可與牙科學院合作，安排學生在監督下提供部分服務。另外，對於長者跨區就醫不便的問題，應考慮優化診所的分布，在長者聚居區增設服務點或安排流動診療車，定期到不同區域提供服務。

長期規劃上，要加大對牙科街症服務的資源投入，從根本上增加服務名額。一方面，政府可以通過增加財政撥款，用於購買先進的牙科設備和擴建診所，提升診療能力；另一方面，建立完善的預約和候補制度，利用大數據分析求診需求的高峰期和低谷期，科學分配名額，避免資源浪費。

總括而言，牙科街症服務的改善是可喜的一步，但仍有可以提升的空間。政府與相關部門應秉持以民為本之理念，持續聆聽市民心聲，在科技應用、資源分配、服務拓展及特殊群體照顧等各方面不懈努力。透過短期的權宜之計、中期的逐步完善至長期的深度優化，全方位提升牙科街症服務的質量、效率及公平性。冀望在不久的將來，牙科街症服務能真正做到無縫對接市民需求，令每一位市民，不分年齡、地域，皆能便捷地獲得高質量的牙科服務，展現香港公共服務的人性化與高效能，為香港市民的健康福祉保駕護航。