

## **醫健通(資助)系統常見問題**

1. [網上登記](#)
2. [服務提供者](#)
3. [市民](#)
4. [技術問題](#)

## 網上登記

**EN 1.** 我可否透過醫健通(資助)系統參加醫療券計劃、疫苗資助計劃及/或基層醫療指南？

答 你可透過醫健通(資助)系統登記加入醫療券計劃([www.hcv.gov.hk](http://www.hcv.gov.hk))、疫苗資助計劃([www.chp.gov.hk](http://www.chp.gov.hk))及基層醫療指南([www.pcdirectory.gov.hk](http://www.pcdirectory.gov.hk))。歡迎以電子或書面方式提交申請。

**EN 2.** 我可選擇利用書面登記嗎？

答 可以。你可選擇以網上或書面登記。在網上登記首頁，你可剔選申請表，並按下載按鈕，系統將顯示有關登記文件以供下載或列印。

**EN 3.** 如何新增執業資料？

答 在網上登記程序中之「執業處所資料」，可按「新增」按鈕新增執業資料。

**EN 4.** 我進行網上登記，在最後的步驟忘記列印申請表格，怎麼辦？

答 因保安理由，如你在使用網上登記後忘記列印相關申請表格，你需再次遞交申請。

**EN 5.** 我進行網上登記，在列印申請表格時，列印機發生錯誤，不能列印，怎麼辦？

答 你可先把申請表格儲存，待列印機回復正常時，將已儲存的申請表格列印出來。

**EN 6.** 我已在醫健通(資助)系統完成網上登記申請，並已將申請表格連同證明文件郵寄到有關部門，下一步驟是什麼？

答 當衛生署收到你的申請表格後，將會處理你的申請。如你能成功登記，你將會收到一封戶口啟動電郵及參與計劃資料。其中有保安編碼器及一封附有你的服務提供者編號的登記確認書。你可點按戶口啟動電郵內之超連結啟動你的「服務提供者」戶口。

[回到首頁](#)

## 服務提供者

### SP 1. 什麼是保安編碼？

答 保安編碼是有時限的六位數字保安密碼，藉以登入醫健通(資助)系統。保安編碼每次不同，以隨機方式產生並顯示在編碼器上，你只需把編碼輸入系統，便能登入醫健通(資助)系統。

### SP 2. 我在登入系統時，多次錯誤輸入密碼，系統顯示「戶口已被封鎖」信息。我已不能登入系統，怎麼辦？

答 為維持系統保安，如你連續錯誤登入系統達五次，你的戶口將會被封鎖。

#### 服務提供者：

你需要聯絡衛生署職員為你的戶口解鎖。

#### 資料輸入員：

你需要聯絡你的服務提供者，於「我的帳戶資料」功能中為你的戶口解鎖。

### SP 3. 我可更改我的網上密碼嗎？

答 你可透過以下程序更改密碼：

#### 服務提供者：

你可在項目單中揀選「我的帳戶資料」功能，進入此功能後揀選「系統資料」及「更改 網上密碼」。當你確認及系統接受此更改後，你的網上新密碼便會即時生效。

#### 資料輸入員：

你可在項目單中揀選「我的帳戶資料」功能更改網上密碼。當你確認及系統接受此更改後， 你的網上新密碼便會即時生效。

為確保安全，你需要定時更改密碼。

**SP 4. 如我忘記密碼，怎麼辦？**

答 你可透過以下程序重設密碼：

**服務提供者：**

你可在登入首頁點按「忘記密碼」超連結，於該版面輸入你的服務提供者編號及已登記之電郵地址。你將收到一封電郵說明如何重設你的密碼。

**資料輸入員：**

你需要聯絡你的服務提供者為你重設密碼。

**SP 5. 當我在項目單中點按功能項目時，系統顯示「系統逾時，請按此處重新登入」，怎麼辦？**

答 因保安理由，若系統閒置滿二十分鐘，你的戶口會被自動登出。系統逾時前兩分鐘，你會見到一個系統安全提示。否則，系統會顯示上述信息，要求你點按「此處」超連結再次登入系統。

**SP 6. 我的助手可否替我輸入申報資料？**

答 可以。你可委派資料輸入戶口來協助日常運作。你可以從項目單中選取「我的帳戶資料」，再選擇「資料輸入戶口管理」標籤頁來開設及維護資料輸入戶口。

**SP 7. 在啟動服務提供者戶口後，我為什麼不能使用在啟動電郵內原本的超連結登入系統？**

答 在啟動電郵內的超連結只是為了啟動你的系統戶口。基於保安原因，在你成功啟動戶口後，此超連結將會無效。

**SP 8. 一個病人到我的診所求診，但他/她未有醫健通(資助)戶口，我可以替他/她開設戶口和申報嗎？**

答 你可以使用「申報」替合資格的病人開設臨時戶口和申報。

醫健通(資助)系統的臨時戶口個人資料會與入境事務處的人事登記資料庫進行核實。如果所輸入的個人資料未能通過核實程序，相關的醫療服務提供者應作出更正。醫健通(資助)系統會重新提交已修訂的戶口資料與入境事務處的資料庫進行核實。

**SP 9.** 在申報時，我忘記寫下「交易號碼」，我可以在系統那裏找到交易號碼？

答 你能使用「申報交易管理」查看交易資料，包括「交易號碼」。

**SP 10.** 怎樣可以知道臨時戶口的核實結果？

答 已核實的臨時戶口會轉為永久戶口，而你無須跟進。至於臨時戶口未能通過核實，系統會發送更正訊息至你的收件匣。此外，在主頁的工作列內將顯示「有待更正的臨時醫健通(資助)戶口」。

**SP 11.** 我可以怎樣取消申報交易？

答 通過「申報交易管理」，你可以取消已申報的交易。請注意：取消申報交易只可在服務提供者提出申報或確定由資料輸入戶口輸入的申報的 24 小時內進行。

**SP 12.** 我想替一個臨時戶口取消申報交易，這個臨時戶口將會怎樣？

答 在取消申報交易時，相關的臨時戶口亦會同時被刪除。

**SP 13.** 我可否刪除臨時戶口？

答 可以。你能利用「更改醫健通(資助)戶口」刪除臨時戶口。

**SP 14.** 我想利用「更改醫健通(資助)戶口」刪除臨時戶口，然而我找不到「刪除」按鈕，反而，有一個「查閱交易」按鈕。為什麼？

答 因為你想刪除的臨時戶口有申報交易。你可按「查閱交易」按鈕觀看交易細節後，按「取消交易」按鈕撤銷交易。在取消申報交易時，相關的臨時戶口亦會同時被刪除。

**SP 15.** 我是一個服務提供者，我怎樣知道有臨時戶口或申報交易等待我的確認呢？

答 如果有等待你的工作，在主頁的「工作列」內將會顯示。你可以按各項「工作列」旁邊的「進入」按鈕至對應的功能。

「工作列」包括：

- 未閱讀郵件
- 有待更正的臨時醫健通(資助)戶口
- 有待確定的申報
- 待提供完整資料的申報
- 有待確定的臨時醫健通(資助)戶口

**SP 16.** 我是幫助服務提供者處理資料輸入的診所職員。我不能處理由服務提供者或其他資料輸入戶口開設的申報，為什麼？

答 基於安全原因，資料輸入戶口只可處理他/她自己開設的申報和臨時戶口，而服務提供者則可處理所有他/她診所名下的申報和臨時戶口。

**SP 17.** 我可以怎樣查看診所名下的申報交易？

答 你可以使用「申報交易管理」查看資料。

**SP 18** 我怎樣確定一項申報已就緒並待償還？

答 每項申報須附有一個已核實的醫健通(資助)戶口以及所有申報資料才可續以付還。至於醫療券的申報則包括「淨收服務費」，即長者為該次診症時分擔的自付費用。

**SP 19.** 我怎樣知道申報金額已付還？

答 在每月處理付還的金額後，系統會發送訊息至你的「收件匣」。你能通過「月結單」查看細節。

**SP 20.** 有資料輸入戶口的診所職員能否使用醫健通(資助)互動語音系統(IVRS)申報醫療券？

答 不能。IVRS 僅提供予醫療券計劃的服務提供者使用。然而，此 IVRS 暫不應用於其他計劃。

**SP 21. 我可以使用 IVRS 替臨時戶口申報醫療券嗎？**

答 不能。IVRS 僅可替已核實的戶口申報醫療券。然而，你可利用 IVRS 替臨時和已核實的戶口取消申報醫療券。

**SP 22. 如果醫療服務提供者申報時選擇採用「簡縮版」同意書而非「完整版」，運作程序會否不同？**

答 如果醫療服務提供者選擇採用「簡縮版」同意書，系統只會列印包含使用者個人資料及有關交易資料的部分，供使用者確認及簽署。

醫療服務提供者需從相應的計劃網址或醫健通(資助)系統下載及列印一份「同意轉交個人資料」，以供使用者在同意申報時參閱。

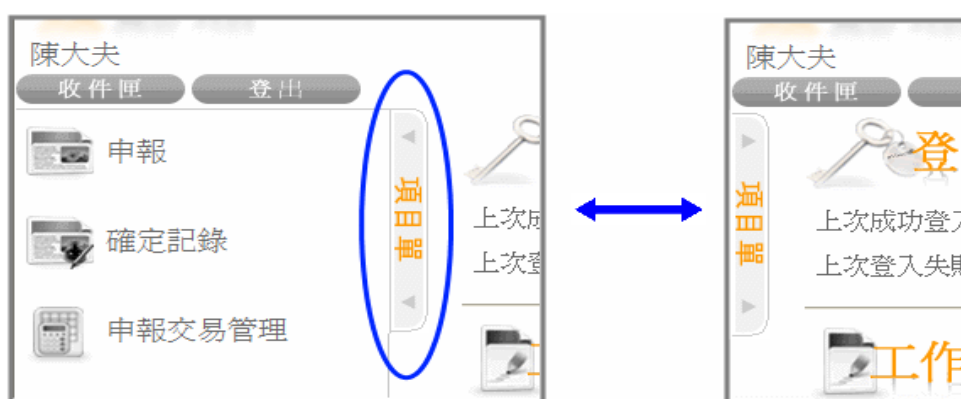
**SP 23. 如果醫療服務提供者申報時選擇採用可記錄多次交易的格式同意書，此同意書應保存多久？**

答 記錄申報使用交易的各版本同意書均須保存最少 7 年。

可容許記錄多次交易的新格式同意書，應由最後一次的交易日期起計算，保存最少 7 年。

**SP 24. 我可以隱藏項目單嗎？**

答 通過點擊“項目單”，你可以擴大或縮小項目單欄。



**SP 25. 怎樣才能知道計劃和身份證明文件縮寫的含義？**

答 您可以點擊 。縮寫的說明會顯示於快顯視窗。

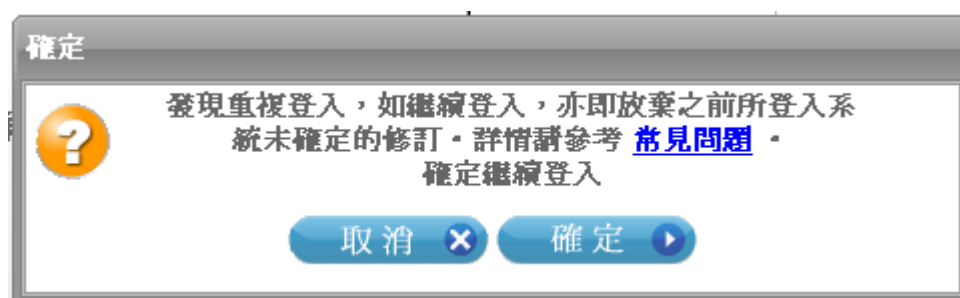


**SP 26.** 如果病人想同時在兩項計劃中申報 (例如： 疫苗資助計劃的流感疫苗津貼以及醫療券計劃的津貼，我應該在第一次申報後回到「搜尋醫健通(資助)戶口」再次搜索帳戶資料嗎？

答 在完成第一次申報後，你可以按「為同一病人進行申報」按鈕。然後，你可以為同一病人輸入另一計劃的申報。



**SP 27.** 當我在登入系統時，系統出現以下的訊息，該怎麼辦？

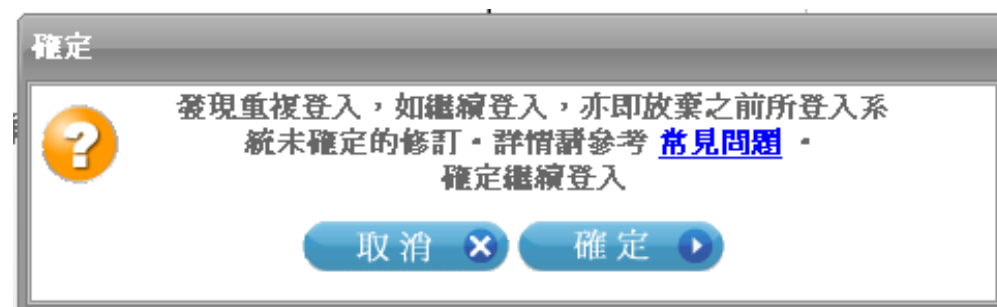


答 系統不容許在同一電腦上重覆登入。否則系統便會顯示以上提示訊息。

如果你想登入新的工作階段，請按「確定」按鈕繼續。之前系統內尚未儲存的修訂將會被摒棄。

你可以按「取消」按鈕取消登入新的工作階段，並可關閉此提示訊息。

**SP 28.** 為甚麼我已關閉其他的瀏覽器，但在登入系統時，仍然出現以下的訊息？



答 這可能因為你沒有適當地登出系統。你可能沒有按「登出」按鈕就關閉了醫健通(資助)系統的瀏覽器。

如果你確定沒有其他的瀏覽器開啟醫健通(資助)系統，你可以按「確定」按鈕繼續登入。請注意，確定繼續登入後，系統會摒棄之前尚未儲存的修訂。

**SP 29.** 為甚麼系統顯示「發現多於一個瀏覽器同時操作或不正當的操作，已中止目前的瀏覽器操作。請參考…」？

答 這可能因為你在同一電腦上開啟了多於一個瀏覽器操作醫健通(資助)系統。系統是不容許此操作。

**SP 30.** 如何在醫健通(資助)系統選擇和預設列印同意書模式？

答 你可透過以下程序更改列印同意書模式：

服務提供者：

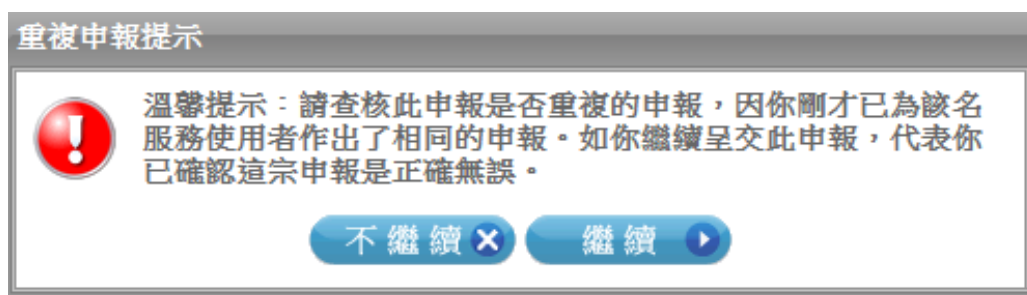
- i) 進入「項目單」上的「我的帳戶資料」
- ii) 選擇「系統資料」
- iii) 按「編輯」
- iv) 選擇列印表格模式：
  - 不列印
  - 列印「完整版」
  - 列印「簡縮版」
- v) 按「儲存」

資料輸入員：

- i) 進入「項目單」上的「我的帳戶資料」
- ii) 按「編輯」
- iii) 選擇列印表格模式：
  - 不列印
  - 列印「完整版」
  - 列印「簡縮版」
- iv) 按「儲存」

亦可每次在申報的「確定詳情」上按「列印機」圖，選擇列印方式。

**SP 31.** 當我進行申報時，系統出現以下的訊息(重複申報提示)，該怎麼辦？



答 該訊息旨在提示醫療服務提供者，以減少他們錯誤地為長者作重複的醫療券申報。當你看到這項訊息時，應檢視你是否已為同一名長者作出一樣的申報，而這項申報又是否為重複的申報。

若你想檢視或更正目前的申報，請按「不繼續」按鈕和覆核是次申報資料。若果你確定這是一項重複的申報，請按「取消」按鈕，取消呈交這項申報。若果你發現申報資料有錯誤，你可於更正錯誤後，重新呈交此項申報。

若你經覆核後，確認目前的申報是正確無誤，則毋須作任何更改，請按「繼續」按鈕以呈交這項申報。請注意，如果你繼續進行呈交這項申報，即表示你已確認此項申報是正確的（即此並非為一項重複的申報）。

[回到首頁](#)

## [市民](#)

### [已登記醫療服務提供者名單](#)

**SD 1.** 我是否可以列印搜索結果列表？

答 你可以使用瀏覽器的列印功能來列印。例如，如果你使用微軟的 Internet Explorer 瀏覽器，你可以同時按下 'Ctrl' 和 'P' 鍵去取得列印功能。

如果所需的資料不能在一頁內列印，你可以把頁面方向改至 '橫向'。

### [查詢醫療券](#)

**VR 1.** 誰可以查詢醫療券？

答 一個符合醫療券使用者資格的長者並已開設醫健通(資助)戶口，便可以查詢醫療券。

**VR 2.** 我可否透過互動語音系統(IVRS)查詢醫療券數目？

答 可以。請參閱[互動語音系統流程表](#)。

[回到首頁](#)

## 技術問題

### TP 1. 要使用醫健通(資助)系統，用戶端電腦的系統要求是什麼？

答 醫健通(資助)系統已通過以下常用操作系統及瀏覽器的測試，這並不表示醫健通(資助)系統不能在其它組合的環境中使用，只是我們沒有在那些組合的環境中進行全面的測試，系統可能出現一些不符合我們所預期的表現，例如屏幕顯示可能會移位，系統表現可能會不暢順。

	微軟視窗 8.1	微軟視窗 10
微軟 Internet Explorer 11 (註 1)	通過	通過
微軟 Edge	不適用	通過

註 1：基於安全及效益理由，微軟只對可供支援的操作系統上使用的最新版本 Internet Explorer 提供支援。我們建議用戶以操作系統上最新版本的 Internet Explorer 使用醫健通(資助)系統（即微軟視窗 8.1 或之後版本上的 Internet Explorer 11）。

一般來說，要使用醫健通(資助)系統，你的瀏覽器需啟動以下功能：

- Javascript
- Cookies
- TLS

使用智能卡閱讀器讀取香港智能身份證須安裝智能身份證閱讀軟件，有關下載和安裝智能身份證閱讀軟件的詳情，請參閱問答 TP 12。

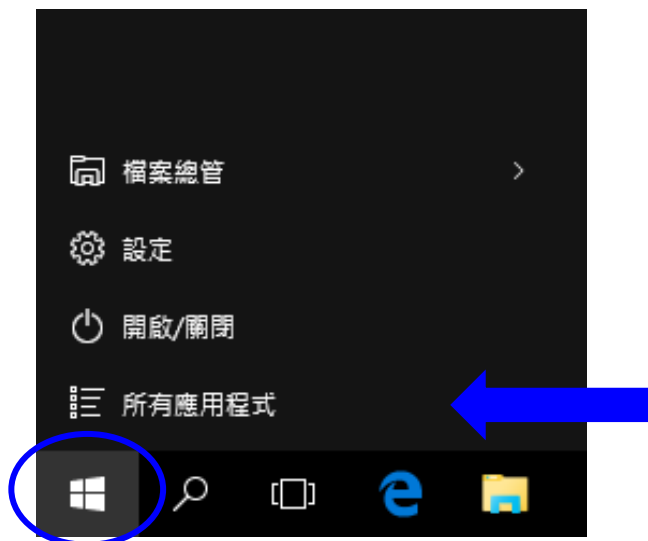
當有新的操作系統或瀏覽器推出市面，我們須要測試網上服務是否能在新的操作系統或瀏覽器上正常運作。當發現有不相容的情況，網上服務或須改動。這些改動和測試可能需時數月。

## TP 2. 如何在微軟視窗 10 上開啟 Internet Explorer 11 ?

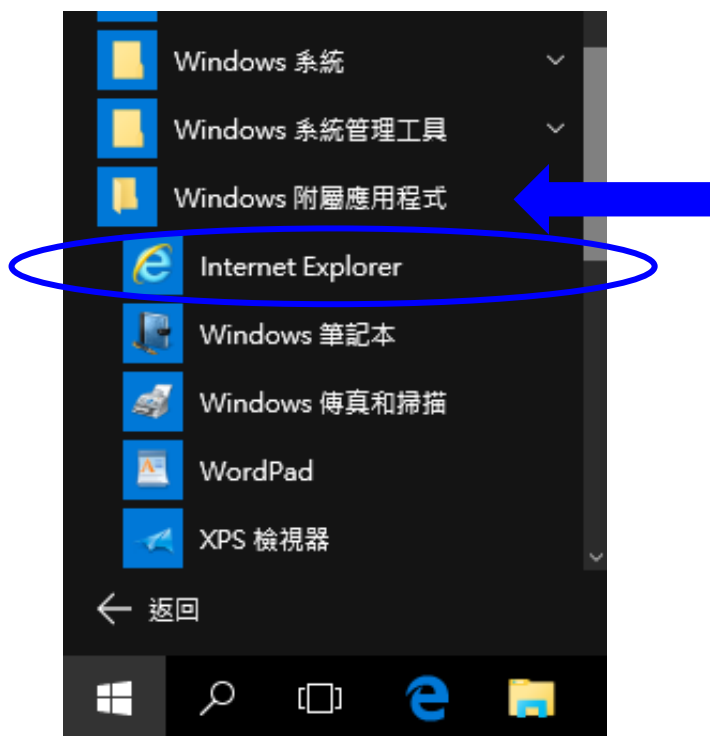
答 請根據以下指示在微軟視窗 10 上開啟 Internet Explorer 11

### 方法一

1. 於桌面左下角按「微軟視窗圖示」, 選擇「所有應用程式」

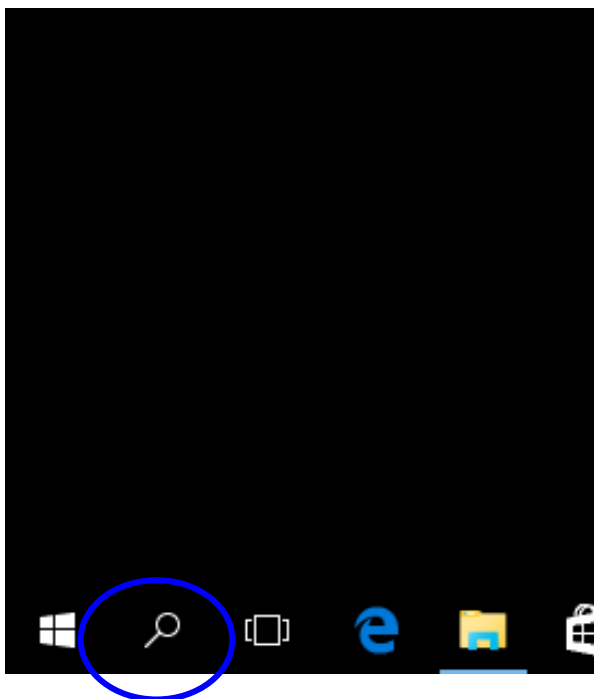


2. 在「Windows 附屬應用程式」之下，選擇「Internet Explorer」

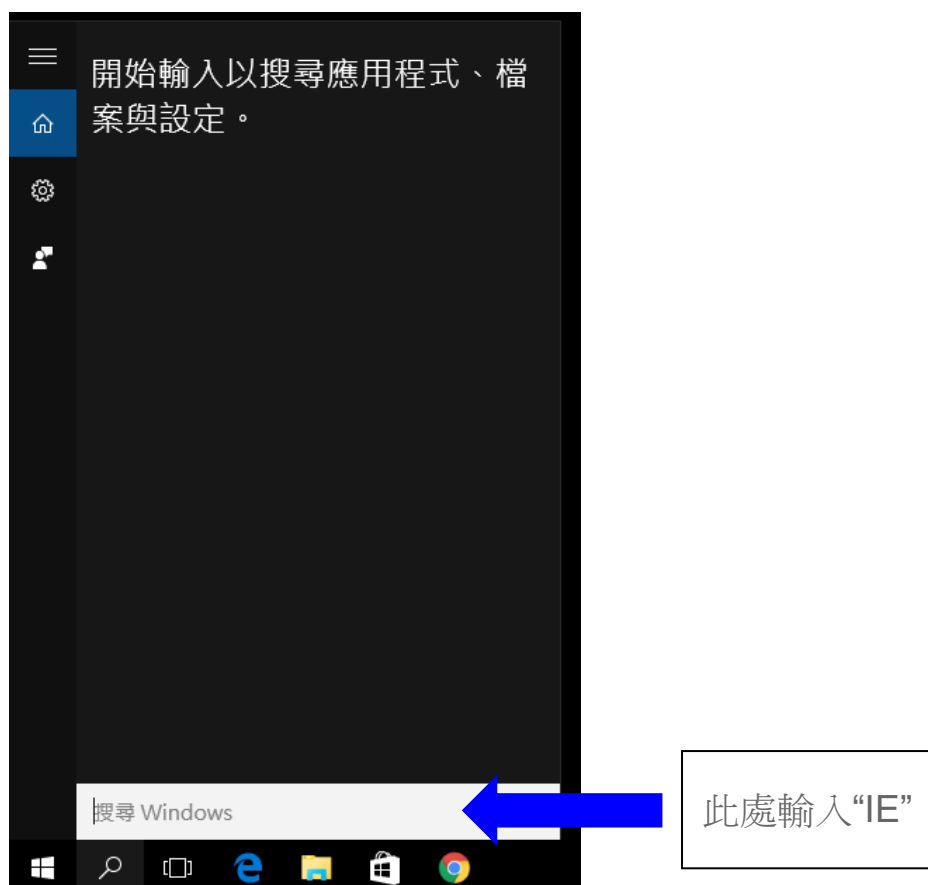


## 方法二

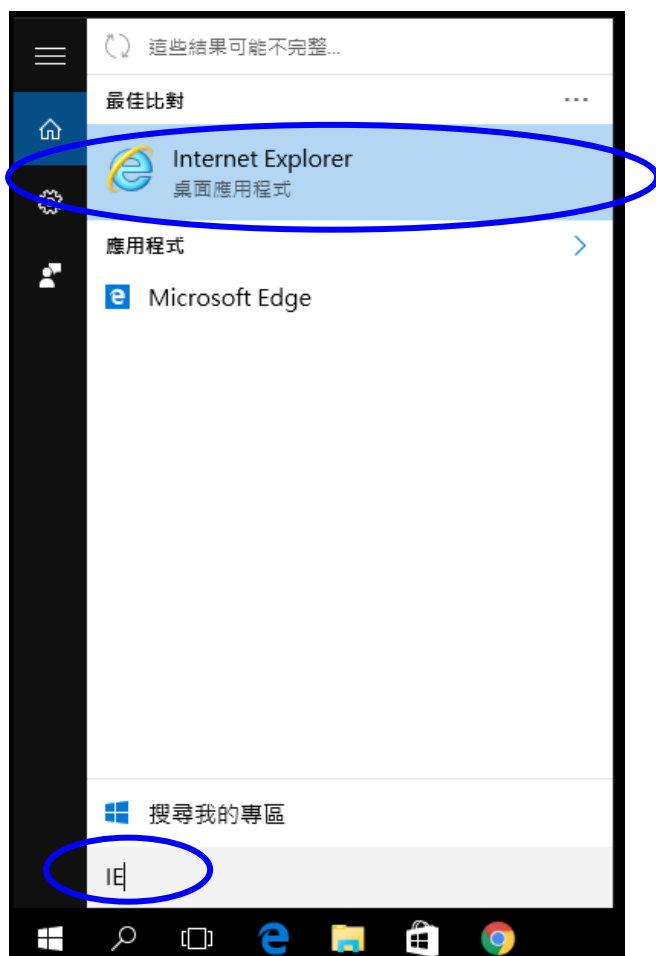
1. 點選工作列上的「搜尋」圖示



2. 在搜尋欄位輸入“IE”



3. 接著畫面上方即會出現「Internet Explorer」，直接點選即可開啟 IE 11 視窗



**TP 3.** 為何某些中文字不能在我的電腦上顯示？

答 你或需安裝[《醫健通\(資助\)系統增補字符集》](#)，此字符集可顯示一些特別的漢字。

**TP 4.** 使用醫健通(資助)系統時，建議的屏幕解像度是什麼？

答 使用醫健通(資助)系統時，建議的屏幕解像度是 1024 x 768。

**TP 5.** 當按下滑鼠的右鍵時系統沒有反應。

答 在正常情況下，系統會關閉滑鼠右鍵、瀏覽器的網址及按鈕工作列。縱使工作列因其他用戶端的改動而重新出現，你也不應點擊這些鍵、網址及按鈕工作列，因為這會影響系統服務的正常流程。



**TP 6.** 我的瀏覽器已啟動封鎖快顯視窗功能並封鎖快顯視窗。然而，以下的訊息仍出現在醫健通(資助)系統的登入頁，我要怎樣做？

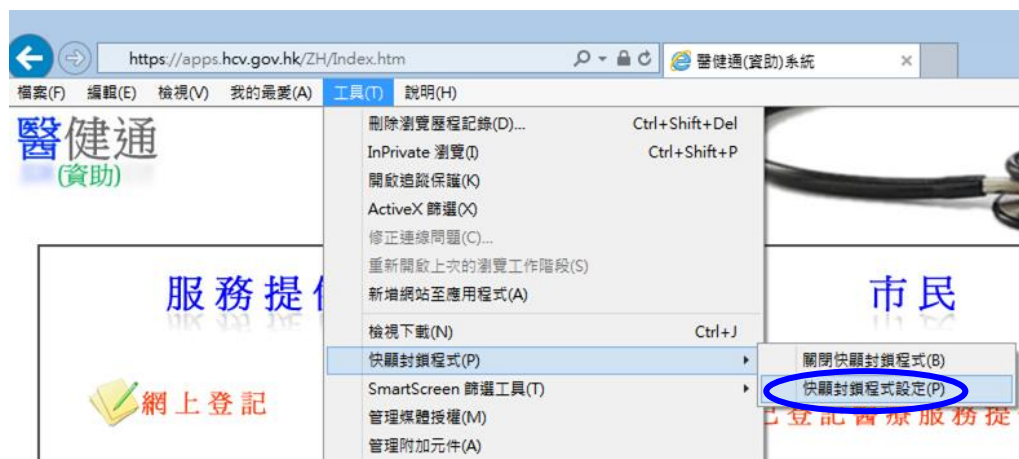


答 請根據以下畫面選擇「此網站的選項」 - 「永遠允許」



另外，你可以跟隨以下步驟改變設定值。

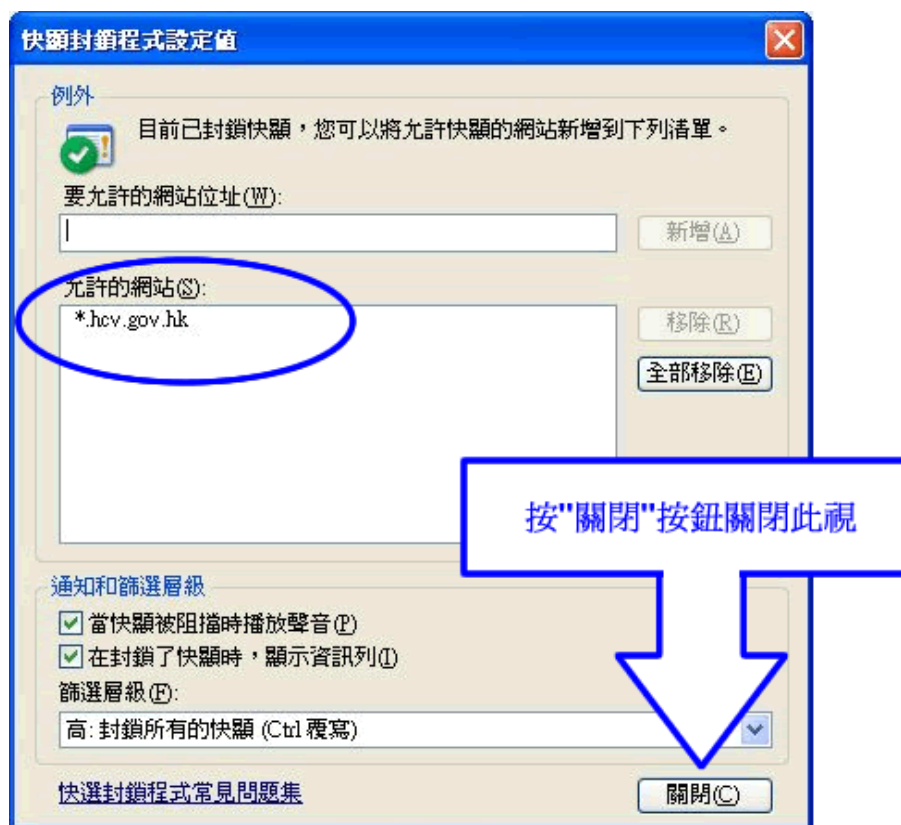
- i) 在瀏覽器菜單，選擇「工具」 - 「快顯封鎖程式」 - 「快顯封鎖程式設定」



- ii) 在快顯視窗中，在「要允許的網站位址：」輸入「\*.hcv.gov.hk」。之後按「新增」按鈕。



iii) 允許的網站顯示「\*.hcv.gov.hk」。按「關閉」按鈕關閉此視窗。



**TP 7.** 屏幕顯示「網站憑證由未知單位所提供」或「安全連線失敗」的警告。我該怎麼辦？

答 這是因為你的電腦沒有安裝由香港郵政發出的所需電子證書。請到以下網頁，按指示下載並安裝香港郵政根源證書。  
<http://www.gov.hk/tc/about/helpdesk/faq/infosec/index.htm#q4>

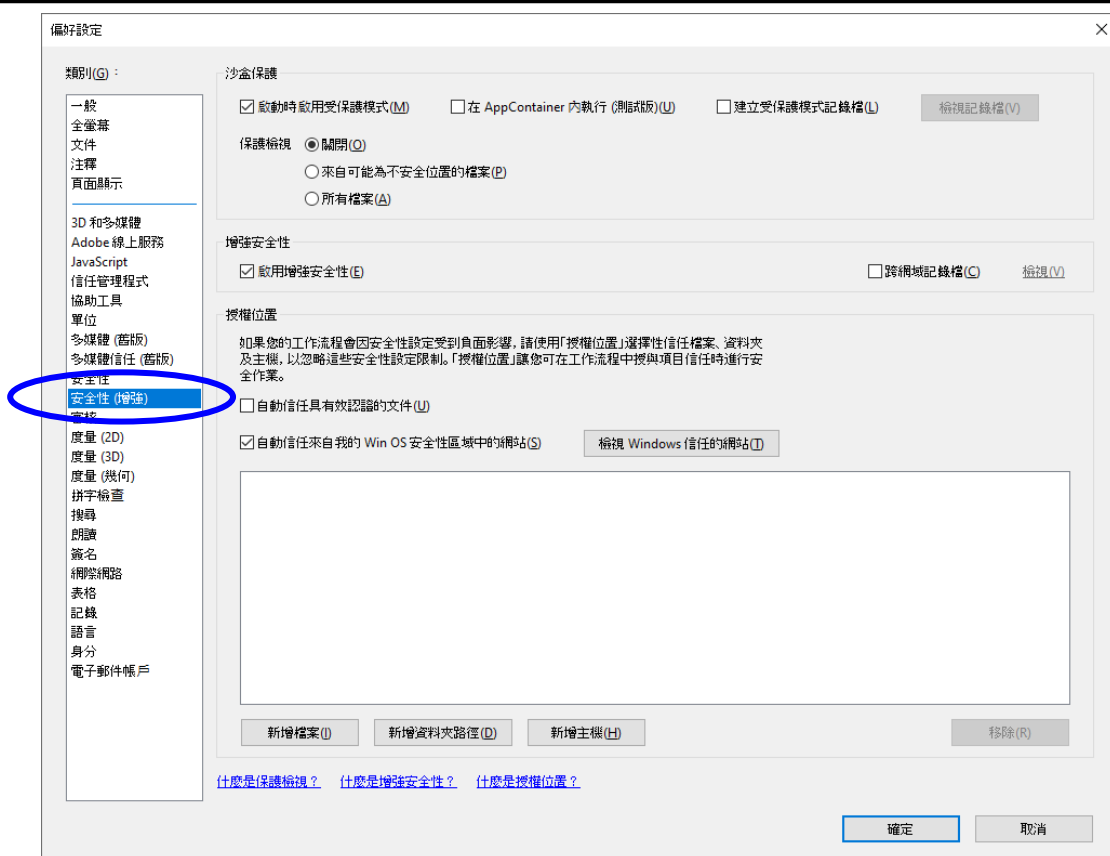
**TP 8.** 在按「列印同意書」按鈕後，我仍然無法列印同意書。為什麼？

答 請查看安裝的 Adobe Reader 版本是否在 DC 或以上。這個問題在 Adobe Reader 版本 DC 以下可能發生。

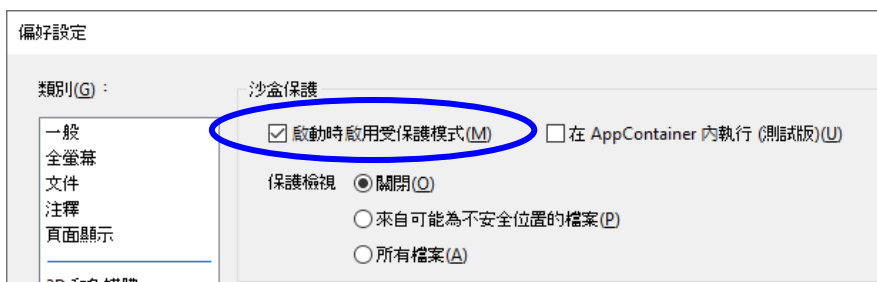
另外，你可以跟隨以下步驟改變安全設定值。

i) 菜單：選擇「編輯」 - 「偏好設定」

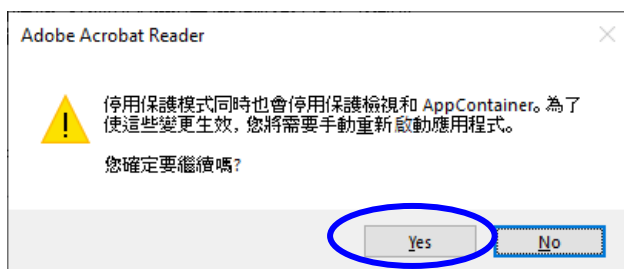
選擇類別：安全性(增強)



ii) 不勾選‘啟動時啟用受保護模式’



iii) 按「Yes」按鈕以確認。



iv) 按「確定」按鈕以繼續。



v) 關閉及重新開啟 Adobe Reader DC。

## TP 9. 使用智能卡閱讀器裝備在醫健通(資助)系統申報津貼，須要額外的系統要求嗎？

答 無須額外的系統要求。有關使用醫健通(資助)系統的系統要求，請參考網頁 [https://apps.hcv.gov.hk/Documents/FAQs\\_c.pdf#TP](https://apps.hcv.gov.hk/Documents/FAQs_c.pdf#TP)。

然而，您必須在電腦安裝智能卡閱讀器和智能身份證閱讀軟件，以啟動智能卡閱讀器裝備：

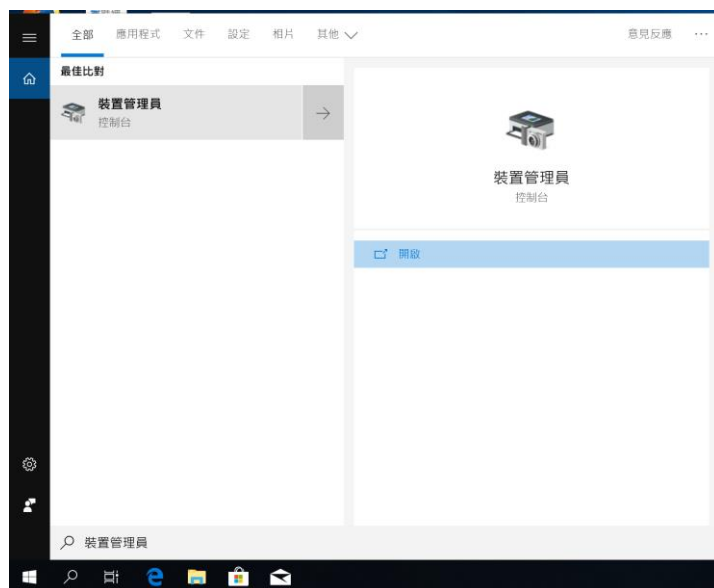
- 由政府提供的智能卡閱讀器(支援 ISO 7816 智能卡界面標準和提供 PC/SC 驅動程式)；以及
- 智能身份證閱讀軟件。

## TP 10. 如何在電腦上安裝智能卡閱讀器？

答 請參看「快速安裝指南」(智能卡閱讀器盒內隨付)有關安裝智能卡閱讀器的示範。

## TP 11. 如何檢查電腦是否已正確安裝智能卡閱讀器？

在工作列的搜尋方塊中鍵入「裝置管理員」並從功能表中選取它。



如 Windows 裝置管理員在智能卡讀取裝置項下已顯示智能卡閱讀器裝件備的類型，即表示閱讀器已安裝妥當。



## TP 12. 如何在電腦上安裝智能身份證閱讀軟件？

答 請透過下載區提供的連結下載智能身份證閱讀軟件，並參考電子健康紀錄互通系統與醫健通(資助)系統智能身份證閱讀軟件用戶指南“1.1 安裝於 Windows”和“1.2 安裝於 macOS”，以安裝和驗證軟件。

**TP 13. 如何把香港智能身份證插入智能卡閱讀器？**

答 如下圖所示，把香港智能身份證(晶片一面向上)插入閱讀器。  
舊式樣的智能身份證 新式樣的智能身份證



**TP 14. 如何使用 Firefox 操作智能身份證閱讀軟件？**

答 請參考電子健康紀錄互通系統與醫健通(資助)系統智能身份證閱讀軟件用戶指南中的“1.3 將電子證書導入 Windows Firefox”和“1.4 將電子證書導入 macOS Firefox”，以了解如何使用 Firefox 操作智能身份證閱讀軟件。

**TP 15. 出現了錯誤信息「請連接智能卡閱讀器」，該怎麼辦？**

答 須確定已妥當安裝兼容模式的智能卡閱讀器。有關安裝智能卡閱讀器的詳情，請參閱問答 TP 10。

**TP 16. 出現了錯誤信息「插入的智能卡不是有效的香港智能身份證」，該怎麼辦？**

答 智能卡閱讀器只接受使用香港智能身份證在醫健通(資助)系統申報津貼。

**TP 17. 出現了錯誤信息「發現多張香港智能身份證，請取回不必要的香港智能身份證」，該怎麼辦？**

答 這表示電腦偵測到超過一張香港智能身份證。請確定智能卡閱讀器內只插入一張香港智能身份證，然後再試。



**TP 18. 智能卡閱讀器上的綠色指示燈不停閃亮，這是正常嗎？**

答 是。

**TP 19. 如智能卡閱讀器操作失靈，該怎麼辦？**

答 請以人手輸入病人的個人資料，然後繼續辦理申報手續。

[回到首頁](#)

更新日期： 2021 年 8 月 5 日