

威爾斯醫療保健服務系統

若閣下剛剛來到威爾斯或者希望知道更多本地的醫療保健系統的話，則請繼續閱讀本資訊單，希望下列訊息會對閣下有助益。

NHS 是甚麼？

NHS（即英國國民醫療保健服務系統）是國家的醫療服務系統，它透過遍佈全國的一系列醫療服務機構，提供所有英國居民醫療保健服務。其中有些服務是免費的，但也有一些是需要付費的。

服務種類有哪些？

家庭/全科醫生（GP）、醫生診所或醫療保健中心

GP 是當地的家庭醫生，主要負責本社區的醫療保健。他們往往都是在自己的診所（醫生診所）與其他醫生、護士、兒科護士、助產士共同行醫。英國居民到 GP 診所看病是免費的。通常情況下，病人會首先去看他/她的 GP，若 GP 無法解決你的病情，他/她會將你轉診到醫院或一名專家醫師治療。GP 診所通常在週一至週五全天開放。診所休息時，他們的錄音電話會告訴你可以到哪裏去找醫生。

你可以親自去 GP 診所求醫，也可以給診所打電話。你可以從電話簿、本網站或向鄰居、親戚或朋友查詢當地 NHS 的 GP 診所地址，也可以聯絡威爾斯 NHS 直綫電話（0845 46 47）了解相關資訊。GP 會告知你是否在他們診所涵蓋的範圍內居住以及他們診所是否還有空間收登新病人。你應當問清楚是否需要和醫生約診，約診後，請務必準時抵達。若你覺得你的英語不夠好，那麼在來看醫生時，請帶一名會說英語的朋友或親戚來幫忙。

有些 GP 是要收費的，所以請在約診時問清是否收費。

威爾斯 NHS 直綫電話 (NHS Direct Wales)

威爾斯 NHS 直綫電話是一種醫療諮詢和資訊服務系統，它每天 24 小時開放，全年如此。若你覺得不舒服，又不知道該怎麼辦，或者想了解一些有關病症、治療方式及當地醫療服務系統的情況的話，則可以直接撥打威爾斯 NHS 直綫電話（0845 46 47）。電話按本地話費（即 4p/分鐘）收費。

威爾斯 NHS 直綫電話可以提供你多種語言口譯服務，包括粵語。這些口譯服務都是保密的。若你希望講粵語，請撥打威爾斯 NHS 直綫電話 0845 46 47，電話接通後，請說“Cantonese”。不要掛斷電話，稍後會有講粵語的口譯為你做翻譯，幫你 and 威爾斯 NHS 直綫電話交談，以得到相關資訊。

藥劑師

藥劑師（Pharmacist 或 Chemist）是藥品及其功效方面的專家。他們可以對一些常見輕微病狀（譬如咳嗽、感冒、疼痛以及其他像健康飲食和戒煙方面的健康問題）提供諮詢建議。他們會按照醫生開給你的處方給你配藥。藥劑師的咨

詢建議是免費的，但你可能需購買藥品，你也可能有資格獲得免費處方葯 — 你的 GP 會告訴你是否符合資格。你可以在本網站的數據庫中找到你家附近的藥房。

醫院

若你的 GP 將你轉診給醫院治療，醫院往往會告訴你約診時間以便你前去醫院看專家醫師（consultant）。根據你的病情，醫師會決定你應該是住院治療（在醫院住一晚上或更長時間）還是門診治療（按照預約前來看醫生）。若你覺得應該要去醫院看專家醫師，則應該先到你的 GP 那裏去，請他/她將你轉診給醫院。

並不是所有醫院都是在 NHS 系統內的。私立醫院也可以提供你醫療服務，但是你需要付費接受治療。

急診和急救科（A&E）

有些（但不是全部）醫院設有急診和急救科，全天 24 小時開放，提供病患緊急治療服務。

急救服務：請撥打 999

若你需要緊急治療（譬如遇到突發事故），請撥打 999。此號碼是免費的（用行動電話打亦是如此）。接綫員會問你需要何種緊急服務（是消防隊、警察局還是救護車）。若需要緊急就醫，請叫救護車，你需要告訴救護人員發生了甚麼事故或病狀以及你所在的地方。電話裏的緊急救護調度員可能會問你一些有關病人的問題，並可能告訴你在救護車抵達之前應該如何做以控制病狀的建議。

牙醫

牙醫提供牙齒和牙齦的日常和專業的護理服務。你沒必要等到牙痛時才去找牙醫，事實上，每六個月去看一次牙醫可以防止嚴重牙病的滋生蔓延。絕大多數的牙醫所都既收取 NHS 系統病患，也收取私人患者。即便你是牙醫所的 NHS 病患，你也可能要對某些治療付費，除非你屬於可免費看牙醫的那類病患（譬如你年齡不滿 18 歲、正在懷孕、生育後不滿一年、正領取某種國家福利救濟）。你可以從本網站的數據庫中找到你家附近的牙醫所。

驗光師

驗光師為你檢查視力和眼部健康，他們往往都是在商業區的眼鏡商店裏提供服務。驗光後，若需要，他們會為你配眼鏡。除非你有資格得到免費驗光（譬如你的年齡不滿 18 歲、患有糖尿病或青光眼、正領取某種國家福利救濟），否則必須為上述這些服務付費。

如何投訴 NHS (英國國民保健服務系統) 的服務

所有 NHS 機構均設有投訴程序。若有意投訴 NHS 服務，您可與向您提供服務的人員或服務投訴經理傾談，亦可將欲投訴的事宜寫下，寄予投訴經理。內容包括：

- 投訴對象及投訴內容
- 投訴事宜發生的時間及地點
- 您已採取的措施
- 您想要的結果，如要求機構作出道歉或機構日後改善做事的方式

您須於事件發生的六個月內提出投訴。如您以書面方式提出投訴，您應會於兩個工作日內收到答覆，表明機構已收到您的投訴。

有關您所提出投訴的調查會以保密方式進行，且您不會因投訴而面臨麻煩。正常情況下，您會在二十個工作日內收到有關投訴的書面答覆。

提出投訴時，您可向當地社區保健委員會 (Community Health Council) 尋求協助，如有必要，該委員會還可為您安排一名傳譯員。

倘若您仍不滿意？

還有兩種方式可進一步處理您的投訴：

- 倘您所投訴的治療或護理發生在 2006 年 4 月 1 日前，您可聯絡您當地的獨立投訴秘書處 (Independent Complaints Secretariat) (地址見下文)，要求獨立檢討您的投訴。如檢討後您仍不滿意，您可向威爾士公共服務投訴專員 (Public Services Ombudsman) 提出投訴。
- 如您所投訴的治療或護理發生在 2006 年 4 月 1 日或之後，您可選擇不要求獨立檢討，而是直接向威爾士公共服務投訴專員 (地址見下文) 提出投訴。

聯絡方式

獨立投訴秘書處 (Independent Complaints Secretariat)

秘書處將會指定獨立人員來審核您的投訴，並考慮能否在當地採取進一步措施，是否需指定獨立小組更詳盡地調查您的投訴。您所在地區秘書處的地址將載于向您所發出的投訴回復信函。您亦可使用以下詳細聯絡方式聯絡他們：

獨立投訴秘書處

Mid and West Wales
PO Box 2
Brecon
Powys LD3 OXR
電話：01874 712748
傳真：01874 712756

獨立投訴秘書處

South Wales
PO Box 21
Cardiff
CF10 2ZR
電話：029 2037 6840
傳真：029 20376826

獨立投訴秘書處

North Wales
PO Box 125
Mold
CH7 1WH
電話：01352 700227
傳真：01352 754649

威爾士公共服務投訴專員 (Public Services Ombudsman for Wales)

專員會調查您的投訴，了解您在哪方面受到不公平對待或接受低質素的服務。如您所投訴事宜獲確認屬實，投訴專員將知會服務機構應如何妥當提供服務。您可透過以下資料聯絡專員：

Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

電話：01656 641150

電子郵件：ask@ombudsman-wales.org.uk

您可下載投訴表格，以書面方式向專員提出投訴，或者在他們的網站：www.ombudsman-wales.org.uk上，網上填妥並提交投訴表格。

威爾士社區保健委員會 (Board of CHCs)

您當地的社區保健委員會 (CHC) 向您提供投訴支援服務，向您提供協助及建議。您可透過以下電話號碼，聯絡社區保健委員會，索取您當地社區保健委員會的詳細資料：

電話：0845 644 7814

網站：www.patienthelp.wales.nhs.uk