

威爾士的醫療服務

如果您剛到威爾士或正試圖了解更多威爾士醫療服務運作方式方面的資訊，您可能會發現下列資訊有用。

NHS 是什麼？

NHS (國民醫療保健服務) 是英國的國家醫療服務機構，為英國居民提供廣泛的醫療服務。部分服務免費，部分自費。

提供哪些服務？

家庭醫生 (GP)/外科醫生或保健醫生

GP 是本地的家庭醫生，他們負責為本地社區提供醫療服務。他們一般在「家庭醫生診所」(醫生診療室)工作，一起的還有其他醫生、護士、健康顧問和助產士，所有英國居民均可免費參觀診療室。要想獲得醫療服務，一般首先與您的家庭醫生聯絡。如果家庭醫生無法解決您的健康問題，他們會將您轉介給專家或醫院。家庭醫生診所一般在白天和傍晚時間營業，但是，他們均配有留言機，停止營業後會留言告訴您在哪裡可以獲得醫療幫助。您可以親自去看醫生或致電診所。可以通過查找電話簿、致電 NHS Direct Wales (0845 46 47)、在本網站搜尋或詢問鄰居、朋友和家人等方式查找本地 NHS 家庭醫生。透過家庭醫生，您可以獲知自己所在區域是否屬於該家庭醫生診所的覆蓋範圍以及該診所是否還有能力接納新的患者。詢問看病是否需要預約，如果已經預約，請確保準時到達。如果您擔心自己的英語口語不夠好，請要求您英語好的朋友或家人與您同行。或者您可以諮詢您的家庭醫生診所是否可以為您安排口譯員。

NHS Direct Wales

NHS Direct Wales 每天 24 小時提供醫療意見和資訊，全年無休。如果您感覺不舒服並且不確定應該怎樣做，或者想了解綜合醫療資訊、治療和本地醫療服務，您可以撥打 0845 46 47 聯絡 NHS Direct Wales。如果使用 landlines 撥打，按本地通話費用收費，如果使用流動電話撥打，費用可能有所不同。

NHS Direct Wales 可以提供多種語言的口譯員，絕對保密，包括（插入語言）。如果您想使用（插入語言），請撥打 NHS Direct Wales 電話 0845 46 47，當有人應答時，請說「Mandarin。稍候，直到您的電話接通（插入語言）口譯員（他/她會協助 NHS Direct Wales 為您提供您所需要的醫療資訊和意見）。

藥劑師

藥劑師精通藥物和藥物的用法。他們可就普通的訴求，如咳嗽、感冒、各種痛症和其他問題（健康飲食和戒煙）提供意見。他們負責為您準備醫生的處方。藥劑師免費提供意見，但是您可能需要支付藥物費用，如果您具有免費處方資格，您的醫生會知會您。您可通過在本網站搜尋藥店資料庫查找離您最近的藥店。

醫院

如果您的家庭醫生將您轉介至醫院進行治療，一般您會收到會診醫生（專家醫生）的約診。根據您的問題，您可能獲得住院病人（容許您使用病房，可以是一天兩天，也可以更久）或門診病人（您根據預約到院治療）的待遇。如果您認為自己需要專家診治，那麼您需要首先造訪您的家庭醫生，並讓他/她為您轉介。並不是所有的醫院均與 NHS 合作。同樣有私人醫院可以為您治療，但是您必須自行承擔醫療費用。

急症 (A&E) 室

一些（不是全部）醫院設有急症室。這些科室每天 24 小時上班，負責為需要緊急治療的患者提供服務。

急救服務：撥打 999

如果您需要緊急的醫療援助（例如，您遇到事故），請撥打 999。撥打該號碼免費，包括使用手機撥打。接線員會詢問您所需要的急救服務（消防、警察或救護車）。如果是緊急醫療援助，請要求救護車服務。準備告訴急救服務處出現的狀況和您的確切地址。緊急醫療派遣員會詢問您的情況或您的呼叫原因。根據您的致電原因，可能會為您接通護士以提供意見，如果需要救護車，派遣員會告訴您在救護車抵達前您應該做哪些事情。

牙醫

牙醫提供常規級和專家級牙齒和齒齦護理服務。您無需等到牙痛時才去看醫生。體檢可以預防釀成大患。多數牙科診所同時接納 NHS 患者和自費病人。如果您已登記成為 NHS 患者，那麼您仍需為您的牙齒治療支付一定的費用，除非您獲得費用赦免 (如，您不滿 18 歲，您是孕婦或生產後不滿 12 個月，或您享有特定福利)。在本網站搜索線上牙醫資料庫可以查找離您最近的牙醫。

驗光師

驗光師會測試您的視力並檢查您眼睛的健康狀況，他們通常在專賣店工作。測試您的眼睛後，如果需要，一些驗光師會根據測試結果為您配鏡。除非您有資格享受免費眼睛測試 (如您未滿 18 歲，患有糖尿病或青光眼，或享有特定福利)，那麼您必須支付相關費用。

如何就 NHS 服務投訴。

所有 NHS 機構均制定有投訴程式。如果您有關於 NHS 服務的投訴，您可以告知為您提供服務的員工或服務投訴經理。您也可以書面傳達您的投訴，請記住填寫：

- 問題相關人員或事件
- 事件發生的時間和地點
- 您已就該問題採取的行動
- 您希望如何解決該問題，如給予解釋、道歉或修改程式

投訴應儘早提出，但是您可以在事件發生後的 12 個月內投訴。書面問題會在兩個工作天內獲得書面確認。

我們會秘密調查您的問題，您不會因投訴而遭受罰款。通常情況下，您將在投訴後的 30 個工作天內收到書面回復。

您可以在當地 Community Health Council (CHC) 投訴，如果需要，CHC 還會為您安排口譯員。您可以透過電話 0845 644 7814 或網站 www.communityhealthcouncils.org.uk 與他們聯絡。

如需更多投訴相關資訊，請轉至 www.puttingthingsright.wales.nhs.uk