

## 威尔士的医疗服务

如果您刚到威尔士或正试图了解更多威尔士医疗服务运作方式方面的信息，您可能会发现下列信息有用。

### NHS 是什么？

NHS（国家医疗保健服务）是英国的国家医疗服务机构，为英国居民提供广泛的医疗服务。部分服务免费，部分自费。

### 提供哪些服务？

#### 家庭医生(GP)/外科医生或保健医生

GP 是当地的家庭医生，他们负责当地社区的医疗服务。他们一般与其他医生、护士、健康顾问和助产士一起在“家庭医生诊所”（医生诊疗室）工作，所有英国居民均可免费参观诊疗室。要想获得医疗服务，一般首先联系家庭医生。如果家庭医生无法解决您的健康问题，他们会将您转介给专家或医院。家庭医生诊所一般在白天和傍晚时间营业，但是，他们均配有留言机，停止营业后会留言告诉您在哪里可以获得医疗帮助。您可以去看医生或致电诊所。您可以通过查找电话簿、联系 NHS Direct Wales (0845 46 47)、在本网站搜寻或询问邻居、朋友和家人等方式查找当地 NHS 家庭医生。通过家庭医生，您可以获知自己所在区域是否属于该家庭医生诊所的覆盖范围以及该诊所是否还有能力接纳新的患者。询问看病是否需要预约，如果已经预约，请确保准时到达。如果您担心自己的英语口语不够好，请要求您英语好的朋友或家人与您同行。或者您可以咨询您的家庭医生诊疗室是否可以为您安排口译员。

#### NHS Direct Wales

NHS Direct Wales 每天 24 小时提供医疗意见和信息，全年无休。如果您感觉不舒服并且不确定应该怎样做，或者想了解综合医疗信息、治疗和当地医疗服务，您可以拨打 0845 46 47 联系 NHS Direct Wales。如果通过 landlines 拨打，按本地通话费用收费，如果使用手机拨打，费用可能有所不同。

NHS Direct Wales 可以提供多种语言的口译员，绝对保密，包括（插入语言）。如果您想使用（插入语言），请拨打 NHS Direct Wales 电话 0845 46 47，当有人应答时，请说

“Mandarin”（插入语言的英文）。稍候，直到您的电话接通（插入语言）口译员（他/她会帮助 NHS Direct Wales 为您提供您所需要的医疗信息和意见）。

#### 药剂师

药剂师精于药物和药物的用法。他们可就普通的诉求，如咳嗽、感冒、疼痛和其他问题（健康饮食和戒烟）提供意见。他们负责为您准备医生开具的处方。药剂师免费提供意见，但是您可能需要支付药物费用，如果您具有免费处方资格，您的医生会告知您。您可通过在本网站搜寻药店数据库查找离您最近的药店。

#### 医院

如果您的家庭医生将您转介给医院进行治疗，一般您会收到会诊医生（专家医生）的预约。根据具体问题，您可能会获得住院病人（这种情况下，容许您占用病房，可以过夜或居住更长时间）或门诊病人（您根据预约到院治疗）的待遇。如果您认为自己需要专家诊治，那么

您需要首先造访您的家庭医生，并让他/她为您转介。并不是所有的医院均与 NHS 合作。同样有可以为您提供治疗的私人医院，但是您必须自行承担医疗费用。

### 事故和急诊 (A&E) 科

一些（不是全部）医院设有事故和急诊科。这些科室每天 24 小时上班，负责为需要紧急治疗的患者提供服务。

### 急救服务：拨打 999

如果您需要及时的医疗援助（例如，您遇到事故），请拨打 999。拨打该号码免费，包括使用手机拨打。话务员会询问您所需要的急救服务（消防、警察或救护车）。如果是紧急医疗援助，请要求救护车服务。准备好告诉急诊服务出现了什么状况和您的确切地址。紧急医疗派遣员会询问您的情况或您的呼叫原因。根据您的致电原因，可能会为您接通护士以提供意见，如果需要救护车，派遣员会告诉您在救护车抵达前您应该如何做。

### 牙医

牙医提供常规级和专家级牙齿和齿龈护理服务。您无需等到牙疼时才去看医生。体检可以帮助预防酿成大患。多数牙科诊所同时接纳 NHS 患者和自费病人。如果您已登记成为 NHS 患者，那么您仍需为您的牙齿治疗支付一定的费用，除非您获得费用赦免（如，您不满 18 岁，您是孕妇或生产后不满 12 个月，或您享有特定福利）。在本网站搜索在线牙医数据库可以查找离您最近的牙医。

### 验光师

验光师会测试您的视力并检查您眼睛的健康状况，他们通常在专卖店工作。测试您的眼睛后，如果需要，一些验光师会根据测试结果为您配镜。除非您有资格享受免费眼睛测试（如您未满 18 岁，患有糖尿病或青光眼，或享有特定福利），那么您必须支付相关费用。

### 如何就 NHS 服务投诉。

所有 NHS 机构均制定有投诉程序。如果您有关于 NHS 服务的投诉，您可以告知为您提供服务的员工或服务投诉经理。您也可以书面传达您的投诉，请记住填写：

- 问题相关人员或事件
- 事件发生时间和地点
- 您已就该问题采取的行动
- 您希望如何解决该问题，如给予解释、道歉或修改程序。

投诉应尽早提出，但是您可以在事件发生后的 12 个月内投诉。书面问题会在两个工作日内获得书面声明。

我们会秘密调查您的问题，您不会因投诉而遭受罚款。通常情况下，您将在投诉后的 30 个工作日内收到书面回复。

您可以在当地 Community Health Council (CHC) 投诉，如果需要，CHC 还会为您安排口译员。您可以通过电话 0845 644 7814 或网站 [www.communityhealthcouncils.org.uk](http://www.communityhealthcouncils.org.uk) 与他们联络。

如需更多投诉相关信息，请转至 [www.puttingthingsright.wales.nhs.uk](http://www.puttingthingsright.wales.nhs.uk)