

## 有關保健的常見問題

### Frequently asked questions about health

這些資料適用於英格蘭及威爾斯

我可以投訴我的醫生嗎？	2
我可以轉換我的醫生嗎？	3
家庭醫生可以將我從他的登記冊上除名嗎？	4
我可否拒絕接受醫療？	5
我從外國來到英國，我可以獲得免費的國民保健服務 (NHS) 治療嗎？	6
我怎樣可以找到一位提供國民保健服務 (NHS) 的牙醫？	7
我可以從何處找到有關現時 '禽流感' 風險的資料？	8
我可以從何處找到有關怎樣應付 '豬流感' 的資料？	8
我認為我的伴侶逐漸失去聽覺 – 我們可以獲得什麼協助呢？	9

## 我可以投訴我的醫生嗎？

若你覺得你受到差劣的診治或被診斷錯誤，你可以投訴你的家庭醫生。若你的體力應付不來，你可以委托他人代你這樣做。若你決定作出投訴，最好是盡快進行，因為你必須在指定限期內作出投訴。

第一步驟是到你的家庭醫生診所索取一份他們的投訴程序 – 所有家庭醫生都應有此程序。請依照投訴的指引進行，並將投訴交回適當的人士，然後等候回覆。

若你不滿意你初步投訴所得的回應，你可以向你的醫療管理局或信託作出投訴，以便進行另一次獨立覆查。他們可以安排你與家庭醫生和解，或若他們認為你的投訴有理的話，他們會作進一步調查。(在威爾斯，你的社區醫療管理局可以幫助你對家庭醫生作出投訴 – 他們可以提供指導及幫助你填寫表格。)

若你仍覺得你的投訴未能獲得妥善的處理，你可以將它交由醫療服務申訴專員處理。英格蘭和威爾斯有不同的申訴專員。

## 我可以轉換家庭醫生嗎？

任何人都可以轉換他們的家庭醫生 (GP) 而無需說明任何理由。若你遷離你家庭醫生通常服務的地區，及醫生說明不能繼續為你提供診療或家訪，你便需要轉換家庭醫生。

若你決定轉換家庭醫生，你需聯絡你想轉到的診所，並要求登記為病人。如果他們同意接受你為病人，他們會要求你填寫一份登記表格或提供醫療卡資料。有些家庭醫生診所亦要查看你的身份證明，例如護照及地址證明，如電費/水費單等。

家庭醫生診所會將你的資料寄給醫療管理局，然後，醫療管理局會寫信給你確實你已在這新診所登記為病人。你的醫療記錄會寄到這新診所。

有些醫療管理局亦會發出 NHS 醫療卡。若是的話，他們會在寫信給你時附上一張新的醫療卡。但是，並非所有醫療管理局都發出醫療卡，而且在家庭醫生處登記或使用 NHS 醫療服務時是無須用醫療卡的。

若家庭醫生將你從登記名單刪除而你要轉換醫生，這程序與基於選擇而轉換醫生的程序相似。若你無法找到一位願意接受你的家庭醫生，請聯絡醫療管理局，他們可以在你區內分配一位家庭醫生給你。

## 家庭醫生可以將我從他的登記冊上除名嗎？

在有些情況下，家庭醫生可以將你從病人登記冊上除名，例如，因為你遷離診所的地區範圍，或者用身體或言語侵犯診所內的人士。在大多數情況下，家庭醫生都必須已曾警告你，及說明將你從登記冊除名的原因。家庭醫生會通知基層護理信託 (Primary Care Trust – PCT) 或地方醫療局 (Local Health Board)，然後他們會通知你。在 PCT 收到家庭醫生通知後的第 8 天起，或在你加入了另一位醫生的登記冊的日期開始 (如這日期是較早的話)，你會被正式除名。你仍有權獲得緊急治療，或繼續獲得那些每週需要覆診超過一次的治療，直至另一位家庭醫生接受你登記為病人為止。

如果你曾對家庭醫生或診所職員使用暴力，或恐嚇使用暴力，及他們通知了警方，醫生可以立即將你從病人登記冊上除名。這樣，將你除名的家庭醫生只會在他/她認為真正有臨床需要時，才為你提供緊急治療。

## 我可否拒絕接受醫療？

除非你有一種應作出報告的疾病，或者你曾經由於精神健康原因被關在院內 [通常這稱為 '強制入院' (**sectioned**)]，否則你有權拒絕接受醫療。事實上，大多數醫療事項都必須得到你的同意才能進行，但單是去看醫生就可以被視為示意同意接受檢查或治療。若你對一項特別療程感到疑慮，醫生有責任向你解釋其他可供的治療方法。強逼病人接受一項他/她已拒絕的治療可能會被視為侵犯論。

拒絕為兒童提供的治療則作別論。如果你以父母親身份拒絕為你子女提供的治療，而醫生認為是需要的話，他/她有責任醫治該兒童。

你有權隨時拒絕或終止治療，即使這意味著你可能會死亡。醫生積極地引致死亡是違法的，例如大大加重藥物的份量而可能導致病人提早死亡。如果你擔心在患病後期時無法說明你的意願，一個明智的做法可能是告訴醫生你想在甚麼階段停止接受治療。這稱為預先作出決定。

## 我從外國來到英國，我可以獲得免費的國民保健服務(NHS)治療嗎？

國民保健服務可以提供免費治療，但並不是所有從外國到英國來的人士都可以自動獲得免費治療。緊急、強制性的精神科，及高度傳染或感染疾病的治療是免費的。愛滋病毒帶菌(HIV)的診斷是免費的，但治療則未必是免費。

如同英國公民一樣，有些 NHS 治療是需要付費 (例如牙醫及視光師)，雖然無能力付費的人士會獲得協助。在英國居住或工作的人士有權獲得免費治療，但在英國短暫停留期間患了病的人士亦可以。有些國家與英國有特別安排，容許英國公民獲得免費醫療，而這些國家的公民亦可以在英國得到同等待遇 – 這稱為互惠協議。

若你無能力支付 NHS 治療的費用，NHS 仍會為你進行緊急治療，但你需要返回本國繼續治療。如果治療並非緊急的，NHS 可能會提供治療，但卻不是免費的。

除非你特別是為了醫療原因而來到英國，否則免費治療亦包括家庭醫生、社區護士、助產士及救護車的服務，但家庭醫生可能要求你證明你打算在英國停留多久。

## 我怎樣可以找到一位提供國民保健服務 (NHS) 的牙醫？

很多人都很難找到一位提供 NHS 治療的牙醫。

如果你想得到 NHS 牙齒治療，你首先要找出在你區內有哪些牙醫是提供 NHS 治療的，然後找一位願意為你提供一次 NHS 療程的牙醫。

有些牙醫不提供 NHS 治療，或者只是為某些組別的人士提供治療，例如兒童，或在領取福利或稅務補助 (tax credits) 的人士。

並非所有提供 NHS 治療的牙醫都必須接受你為一名 NHS 病人的。如果他們不能接受你為病人，他們應告訴你可以去找另一位牙醫。

你是無需在牙醫處登記才能得到 NHS 治療的，但你的牙醫可能有一份固定病人名單，及提供持續的治療及護理。

在某些情況下，你的牙醫可能會終止一次療程。例如，若你在治療時不合作，或若你多次不依時應診，這便可能發生。若有任何暴力，或恐嚇使用暴力，你的牙醫可以即時終止治療，而無需預先給你任何警告。

要找到在你區內提供 NHS 服務的牙醫名單：

**在英格蘭**，請致電 NHS Direct (國民保健服務直線) 號碼：0845 4647，或瀏覽他們的網址：[www.nhsdirect.nhs.uk](http://www.nhsdirect.nhs.uk)

**在威爾斯**，請致電 NHS Direct 號碼：0845 4647，或瀏覽他們的網址：[www.wales.nhs.uk](http://www.wales.nhs.uk)

## 我可以從何處找到有關現時 '禽流感' 風險的資料？

要知道有關現時 '禽流感' ('bird flu') 風險的最新資訊，請瀏覽以下的網址：

- 衛生部 (Department of Health) 網址：[www.dh.gov.uk](http://www.dh.gov.uk)
- 食物標準局 (Food Standard Agency) 網址：[www.food.gov.uk](http://www.food.gov.uk)
- 環境食物及郊野事務部 (Department for the Environment Food and Rural Affairs) 網址：[www.defra.gov.uk](http://www.defra.gov.uk)

## 我可以從何處找到怎樣應付 '豬流感' 的資料？

在英格蘭、威爾斯和蘇格蘭，你可以在 Directgov 網站找到有關豬流感的最新資訊，網址 [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)

[[http://www.direct.gov.uk/en/Swineflu/DG\\_177884](http://www.direct.gov.uk/en/Swineflu/DG_177884)]

在北愛爾蘭，你可以在 Nidirect 網站找到有關豬流感的最新資訊，網址 [www.nidirect.gov.uk](http://www.nidirect.gov.uk) [<http://www.nidirect.gov.uk/swine-flu.htm>]

你可以在衛生部 (Department of Health) 網址 [www.dh.gov.uk](http://www.dh.gov.uk) [[http://www.dh.gov.uk/en/Publicationsandstatistics/Publications/PublicationsPolicyAndGuidance/DH\\_110808](http://www.dh.gov.uk/en/Publicationsandstatistics/Publications/PublicationsPolicyAndGuidance/DH_110808)] 找到以其他語言提供的豬流感資訊。

## 我認為我的伴侶逐漸失去聽覺 – 我們可以獲得什麼協助呢？

你的伴侶可以接受聽覺測試 – 請致電 **0844 800 3838**。或者，你可以嘗試說服他去看家庭醫生 (GP)。家庭醫生可能會轉介他到當地的醫院看專科人員。他們會測試他的聽覺，然後決定是否需要助聽器。

國民保健服務 (NHS) 免費借出助聽器，直至不再需要為止。助聽器的電池、修理和更換亦是免費的。

如果你決定購買一部助聽器，請確保售賣者已在保健專業公署 (Health Professions Council) 登記。你可以致電 **0845 300 4472** 查看他們是否已登記。或者，你可以在 Health Professions Council 網址 [www.hpc-uk.org](http://www.hpc-uk.org) [http://www.hpc-uk.org/] 查看。他們可以對那些未能達到規定標準的助聽器售賣者採取行動。若你想投訴任何助聽器售賣者，你亦可以聯絡保健專業公署。

欲知道有關助聽器的詳情，及你怎樣可以為伴侶提供最適當的支持，請瀏覽 Action on Hearing Loss (弱聽行動) 網址：[www.actiononhearingloss.org.uk](http://www.actiononhearingloss.org.uk)。或者，你可以前往當地的市民諮詢局。他們可以告訴你有關為失聰及弱聽人士提供支持的更多資料。