

等候时间

国民保健服务局（NHS）服务机构提供的治疗需要等候。但是，他们必须确保患者得到及时且有效的治疗。

若您的全科医生将您转诊至其他服务部门，他们应告知为何让您转诊、预期的等候时间、您的预约义务以及不就诊的后果。

帮助解决额外的医疗保健费用

大多数医疗保健和服务均免费。但是，苏格兰地区的 NHS 患者需要支付一些额外费用，例如：牙科护理、眼镜、隐形眼镜、假发和织物支撑。

收入低的 NHS 患者可从全科医生诊所、NHS 医院、药房和咨询机构索要 HC1 表格，填写后申请免除这些额外费用。若申请获接受，则会颁发 HC2 证书。患者在被要求支付额外费用时，应出示其 HC2 证书。

意见和投诉

您可投诉的事宜包括：

- 您曾在或正在 NHS 接受的护理和治疗。
- 与您接受治疗所在地点相关的事宜，例如：与医生诊所、医院或救护车相关的事宜。

- 参与您的护理的 NHS 工作人员
- 我们的服务在您当地的组织方式（若这影响了您的护理或治疗的话）

如何投诉

您首先应与参与您护理的 NHS 工作人员谈一谈。这么做的话，我们可以当场处理您的投诉。若您不想与参与您护理的工作人员谈，可要求与高层工作人员谈一谈。

如果您仍旧不满意，则可正式进行投诉（必须为书面形式）。如果您愿意，我们会帮助您将投诉写下来。您应提供：

- 您的全名和地址（若您是为患者进行投诉的话，还需提供患者的姓名和地址）以及，
- 尽可能多地提供所发生事情和时间的相关信息。

关于如何进行投诉的建议，或欲了解更多信息，请通过以下方式联系我们：

电话：0141 201 4500

电子邮箱：complaints@ggc.scot.nhs.uk

提供给寻求庇护者和难民（AHBT）的苏格兰
NHS 服务概括指南

提供以下语言版本

库尔德语、波斯语、阿拉伯语、提格里尼亚语、普通话、法语、乌尔都语、阿姆哈拉语

医疗保健途径

若您患有普通健康问题

请与您的全科医生进行预约。根据您的健康问题，您的全科医生会采取以下措施：

- 处理您的问题，无需更多操作
- 给您开点药
- 将您转诊至专科医生服务处（全科医生是您与其他服务间的纽带，这些服务包括：心理健康、矫形外科、物理疗法和足病学）
- 接受您住院

当您的全科医生服务结束后，若您希望与医生谈一谈，可用电话拨打 111 呼叫国民保健服务局 24 小时（NHS 24）免费服务

若您身患重病或身受重伤

请到当地急诊室就诊。搬到新的居所后，确定最近诊室的位置。

紧急情况

拨打 999

NHS 服务口译

您有权在所有 NHS 服务中要求提供口译员，这些服务包括医院和 GP 预约、牙医、眼科医生、足病医生、药剂师等。工作人员必须为您预定口译员。

苏格兰的国民保健服务（“NHS”）

苏格兰的国民保健服务对所有人均免费，包括寻求庇护者和难民。

申请避难者不管是待定还是未成功，在其停留于苏格兰期间，均有权接受与英国公民相同的治疗。

苏格兰的保健服务倾向于通过全科医生（GP）提供。因此，在全科医生服务处进行注册至关重要。

获取保健服务并在全科医生处注册

1. 在首个居所时，您会受邀参加来自 NHS 同时也是 Asylum Health Bridging Team（庇护健康衔接团队）成员的医疗保健专家提供的健康评估。该评估可识别出可能需要立即采取措施的健康问题，为您提供适当的 NHS 服务。
2. 该团队会从您的过往和现存健康问题中收集信息，并会将其转到靠近您新居所的全科医生服务处。
3. 您会在新居所收到来自 NHS 的卡片，告知您当地全科医生的情况。带着该卡和卡片要求您准备的其他证件至您的全科医生服务处即可进行注册。
4. 全科医生和实习护士可能希望对您进行进一步的健康评估。
5. 您也会收到关于当地牙医和眼科医生的信息。

您可直接接触的医疗保健服务供应者

全科医生

全科医生作为家庭医生，是 NHS 患者获取综合性医疗保健的主要联络人。他们接受过全科医学所有方面的训练，帮助患者管理其健康并预防疾病。

药剂师

药剂师分布在当地和大街店铺中。他们可提供用药建议，并帮助治疗小病。

牙医

欲注册为 NHS 牙科患者，请到您当地的牙医处，申请 NHS 注册。您的牙医会提供保持您口腔、牙齿和牙龈健康所需的护理、建议和治疗。

眼科医生

眼科医生提供免费的 NHS 眼部检查，所有生活在苏格兰的英国居民均可享受。