



NHS SCOTLAND

服务指南

**Right Care
Right Place**

Simplified Chinese version:
Right care, right place

[NHSinform.scot/right-care](https://nhsinform.scot/right-care)

请妥善保管，以备将来参阅



正确的护理，正确的地点- NHS SCOTLAND 服务指南

冠状病毒正在改变 **NHS Scotland** 的运作方式，以及我们如何使用各项服务来确保每个人的安全。我们所有人都务必知道如何安全地获得正确的护理。

本指南将帮助解释不同的健康顾虑应分别使用哪项 **NHS** 服务予以解决，以及如何照顾好您自己的健康和您关心的人。

有所准备

一些简单的步骤会有助于您在生病时更好地作出应对：

- 确保重复处方是最新的
- 家中备有一些感冒和流感药物

流感疫苗接种

流感会出现严重症状。由于冠状病毒疫情仍肆虐，获得免费的流感疫苗接种比以往任何时候都更重要。若要了解您是否有资格接种流感疫苗，请访问

[NHSinform.scot/flu](https://nhs.uk/inform-scot/flu) 或者请拨打 **0800 22 44 88**。

2019 冠状病毒疫苗接种

现在已有 **2019** 冠状病毒疫苗可供接种。我们优先向高风险人群提供疫苗接种。如果您对 **2019** 冠状病毒疫苗有任何疑问，请访问 [NHSinform.scot/covid19vaccine](https://nhs.uk/inform-scot/covid19vaccine) 或拨打 **0800 030 8013**（每周 7 天，每天上午 8:00 至晚上 8:00）。您无需采取任何行动。我们会联系您，邀请您前来接种疫苗。您无需联系您的 **GP** 诊所。

在正确的地方获得正确的护理

有各种 NHS 卫生服务。为了确保每个人都可迅速安全地获得所需的护理，每个人选择正确地方的正确护理是很重要的。

NHSINFORM.SCOT

此服务的目的是什么

NHSinform.scot 是苏格兰的全国健康信息网站。它提供准确可靠的信息，帮助您做出明智的决定。这包括就下列方面提供建议和信息：

- 常见症状
- 自助
- 您在需要进一步的医疗护理时应去哪里

- 您附近的卫生与健康服务机构详情，包括名称、地址、开放时段和服务详情。这称为 **Scotland's Service Directory**（苏格兰服务名录）。



社区药店

此服务的目的是什么

如果您患有轻微的疾病，当地的药店应当是您的第一站。您当地的药店可以提供下列帮助：

- 管理您的重复处方
- 提供免费的紧急避孕药
- 通过 NHS Pharmacy First Scotland 提供有关感冒、唇疱疹、喉咙痛、腹泻或便秘、消化不良、身体疼痛等轻微疾病的建议和治疗
- 通过 NHS Pharmacy First Scotland 帮助治疗泌尿道感染和脓疱疮等常见疾病。

您与药剂师讨论的任何内容都会予以保密。如有必要，药剂师可安排您转诊至另一位医疗卫生人员。

如何获得此服务

当地药店仍然正常营业。可能要求您在外面等候一会儿，以便药店内保持社交距离。

对于重复处方：

- 在重新订购药物时，请留出充足的时间（通常 3 天）
- 请勿订购超出您所需药量的药物
- 如果您的药物已用完，在某些情形下您的药剂师可以在没有您 GP 处方的情况下向您提供至多一个疗程的药物
- 如果您无法前往药店取药，并且您没有任何人可为您取药，请询问您的药店是否可以提供帮助

GP 诊所

此服务的目的是什么

GP 诊所依然营业并且可满足您的医疗卫生与健康需求。但是，由于冠状病毒疫情，GP 诊所的营业时段各有不同。

如何获得此服务

GP 诊所很忙碌。因此，在决定联系您的诊所之前，请思考您是否能够自行解决问题，从 [NHSinform.scot](https://www.nhs.uk/inform) 获得建议或者从您当地的药店获得建议。

请勿在没有预约的情况下前来就医。

您的医生可能不是最适合为您提供帮助的人，具体取决于您的医疗卫生需求。有许多不同的专业人员在全科诊所内工作，例如全科护士以及更广泛的社区团队

（例如社区精神卫生护士、地区护士、家庭访视员、学习障碍护士、理疗师、职业治疗师、医务辅助人员、其他专业人员）。当您致电诊所时，诊所工作人员可能会询问您一些基本

信息，以便让团队中最合适的人员为您看诊或与您谈话。

在您的 GP 诊所关门期间，如果您觉得自己的状况无法等到 GP 诊所重新开门，那么您**拨打 111 联系 NHS 24 即可获得非营业时段 GP 服务。**

持续咳嗽

肺癌的一些症状非常类似于冠状病毒病症状，例如咳嗽。如果您已年满 40 岁并且新出现 3 周以上的持续咳嗽或者出现了与往常不同的 3 周以上持续咳嗽，请联系您的 GP 诊所。早期发现肺癌有助于提升治愈率。



无法等待的医疗护理

如今您在白天或晚上拨打 **111** 联系 **NHS 24**，即可获得紧急护理服务。虽然人们在紧急情况下依然应拨打 **999** 或直接前往 **A&E**（急诊室），但那些在以往通常会前往 **A&E**（急诊室）的处于非生死攸关状况的人们如今应拨打 **111** 联系 **NHS 24**。

NHS 24 的 111 服务

此服务的目的是什么

NHS 24 的 111 服务能够在下列情形中帮助您获得正确的护理：

- 您认为自己需要前往 A&E（急诊室），但您的状况并非攸关生命
- 您的 **GP** 或牙科诊所已关门，并且您无法等到它们重新开门

如何获得此服务

拨打 111 联系 NHS 24。他们会对您进行评估，并就后续步骤给您提供建议。

如果需要进一步的医学评估，NHS 24 会让您转诊至最适合的医疗卫生人员。如果他们认为您必须前往 A&E（急诊室），那么他们会建议您直接前往 A&E（急诊室）或者让您转至您当地的 NHS（NHS 委员会）进行进一步的评估。

这可能涉及在临床上合适的情况下首先进行电话或视频通话。

如有必要，他们可能稍后会安排您在某个时间前往医院，以确保您的安全，帮助您在正确的时间获得正确的护理。如果他们认为您无需前往 A&E（急诊室），他们会帮助您尽可能迅速安全地在离您家尽量近的地方获得所需的护理。

文字电话和英国手语用户

文字电话和 **Relay UK**

您可以拨打 **18001 111** 联系 NHS 24 111，或者拨打 **18001 0800 224488** 联系 NHS inform，或者使用 Relay UK 应用程序（可在 relayuk.bt.com 下载）。

英国手语

如果您使用英国手语，那么您可以使用 **ContactSCOTLAND-BSL** 口译视频中继服务（该服务为全天候服务，可以在 contactscotland-bsl.org 上获得）。

轻伤医疗站 (MINOR INJURIES UNIT, MIU)

此服务的目的是什么

您可以前往当地的轻伤医疗站 (Minor Injuries Unit, MIU)，以治疗非生死攸关但疼痛的受伤，例如割伤、轻微烧伤、扭伤、拉伤。前往 MIU 就诊通常可能比前往 A&E (急诊室) 就诊更快。

如何获得此服务

如果您认为您需要前往 MIU 就诊，您应拨打 **111** 联系 **NHS 24**。他们会引导您获得所需的最佳护理。如果您不确定应去哪里就诊，请访问 **NHSinform.scot**，以获得建议。

A&E (急诊室) /999

此服务的目的是什么

您当地的 A&E (急诊室) 处理生命攸关的事故和紧急情况，例如严重受伤、疑似的心脏病发作或中风、严重呼吸困难或严重出血。

如何获得此服务

在生命攸关的紧急情况下，您应总是直接前往 **A&E (急诊室)** 或者拨打 **999**。但是，我们鼓励人们在前往 A&E (急诊室) 就诊之前仔细思考。如果您不确定您是否需要前往 A&E (急诊室) 就诊，则您应首先访问

NHSinform.scot。如果您需要前往 A&E 就诊，但您的情况并不紧急，那么您应当拨打 **111** 联系 **NHS 24**。



心理健康支持

这些服务的目的是什么

除了 GP 诊所，精神卫生与健康服务也针对各种状况（例如压力、焦虑、抑郁、恐慌感）提供免费的支持。

他们还为正在经历心理痛苦且需要立即获得响应的人提供帮助，无论当事人的年龄如何。

如何获得服务

您的 GP 诊所正常营业并可提供帮助，但请记得事先预约。

电话支持—如果您正在与心理健康作斗争，或者您需要情感支持，那么您可以致电：

- Breathing Space（电话：**0800 83 85 87**。开放时段：星期一至星期四为每天晚上 6:00 至凌晨 2:00；星期五晚上 6:00 至星期一早上 6:00）。您还可以访问 [breathingspace.scot](https://www.breathingspace.scot)。
- 如需紧急支持，请拨打**111** 联系 **NHS 24**（全天候服务）

无论您是希望获得建议、信息或当地支持，[NHSinform.scot/mentalhealth](https://www.nhs.uk/information/mentalhealth) 上的各种与心理健康相关的资源可提供帮助。如果您希望获得有关如何解决心理健康问题的实用建议和意见，那么您可以访问 [clearyourhead.scot](https://www.clearyourhead.scot)。



牙医

此服务的目的是什么

如果您的嘴巴里出现任何您希望获得检查的疼痛或问题，您应联系牙医。这包括嘴巴受伤以及不会愈合的溃疡。

如何获得此服务

请勿在没有预约的情况下前来就医。由于社交距离和感染控制安排，牙科诊所每天仅接受少量的预约。优先给那些有紧急问题和需紧急治疗的人看诊。若要预约，请致电您的牙科诊所或者请遵循其网站上的建议。

如果在您的牙科诊所关闭期间您有紧急的牙科问题，您可以拨打 **111 联系 NHS 24**。

如果您未在牙医那里登记，您应致电您当地的牙科服务热线。您可在 [NHSinform.scot/dental](https://www.nhs.uk/informationscots/scot/dental) 上的‘**Accessing emergency dental care**’（获得紧急牙科护理）栏目下找到电话号码。

验光师

此服务的目的是什么

如果您的眼睛有问题，您应**总是**首先联系验光诊所。验光师是技艺精湛的临床医师，能够解决大多数眼睛疾病。

所有英国居民都可获得免费的 **NHS** 眼科检查。即使您不担心您的视力，您的眼睛也务必定期接受检查，以帮助早期发现眼睛问题以及其它重大健康状况征兆。如有必要，您的验光师还可安排转诊，让您获得所需的任何进一步帮助。

如何获得此服务

若要预约，请致电诊所或者请发送电子邮件至诊所，或者请遵循其网站上的建议。

如果您由于身体或精神疾病/残疾而无法独自离家外出，您可以获得家庭访视。请联系验光诊所，让其帮忙安排家庭访视。若要查找您当地的验光诊所，请访问 [NHSinform.scot/optometry](https://www.nhs.uk/informationscots/scot/optometry)。

产科护理

在疫情期间，产科服务继续提供优质的护理和支持。助产士将告知您应赴约进行哪些检查，例如常规扫描预约。但是，您获得一些护理的方式可能有所变更，例如通过视频通话而非当面获得护理。

助产士会确保您有可用于寻求护理的电话号码，但您也可以在 [NHSinform.scot/ready-steady-baby](https://www.nhs.uk/healthcare/ready-steady-baby) 和 [parentclub.scot](https://www.nhs.uk/healthcare/parentclub) 上了解进一步的建议。

您应继续在孕期内遵循健康建议，包括监控您宝宝的胎动。如果您觉得宝宝的胎动次数少于正常值，您应立即联系助产士。如果您在孕期内有任何疑问，请及时与助产士沟通。

已计划的医院护理（择期护理 / 门诊）

不幸的是，疫情对各项服务产生了影响，导致容纳能力降低。但是，NHS Scotland 已实行必要的感染预防措施并配有 PPE（个人防护装备），继续根据临床紧迫性来治疗患者。

如果您目前正在等待赴约就诊或者正在等待手术，并且您的症状恶化了，请联系您的医院临床团队或 GP 诊所。

冠状病毒疫情将会持续一段时间，而重启已暂停的服务必须权衡以下两个因素：需确保病毒受控制；同时继续保护 NHS 并拯救生命。



冠状病毒安全- 预期会出现的情况

为例确保每个人的安全，下列是您必须知道的事项和预期会出现的情况：

预约

- 预约任何NHS服务时，您必须告诉医疗卫生团队，让其知道您或与您同住的人是否有任何冠状病毒症状以及您是否做过检测
- 您会获得一个准确的赴约就诊时间。请勿太早或太迟抵达
- 请阅读您收到的所有信息，以了解您在赴约就诊时预计会出现的情况
- 如果您在赴约就诊之前出现任何冠状病毒症状，您应重新预约

电话和视频就诊

- 如今许多就诊都是通过电话或Near Me（一款在电脑、平板电脑或手机上使用的视频通话软件）进行的。
- 如果您无法使用这些设备，请勿担心，因为它不会阻碍您获得所需的护理
- 电话和Near Me并非总是合适的。您可能需要前往医疗卫生人员那里当面就诊

到访医疗保健地点时

- 除非您已被另行告知，否则如果您或与您同住的人正在由于冠状病毒而隔离，您不应前来当面就诊
- 您应佩戴面部遮盖物，除非您免于佩戴面部遮盖物
- 请与他人保持 2 米距离
- 工作人员会佩戴适当的 PPE（个人防护装备）
- 请遵照工作人员告知的所有说明

请尊重 NHS Scotland 工作人员。他们正在尽力提供您所需的护理。NHS 绝不会容忍任何虐待或暴力。

冠状病毒-保护您自己和他人

Test & Protect (检测与保护)：

如果您有任何冠状病毒症状（发热；新出现的持续性咳嗽；味觉或嗅觉丧失），您和与您同住的人必须立即隔离并立即预约做检测- [NHSinform.scot/test-and-protect](https://www.nhs.uk/healthcare-teams/test-and-protect) 或 **0800 028 2816**。请勿在预约做检测之前等待以判定您的症状是否加重。如果您需要帮助预约，请拨打 **0300 303 2713**。

自我隔离建议：

如果您的检测结果呈阳性，您应留在家中 10 天（如果届时仍然发热，则需留在家中更长时间）。您的密切接触者（包括与您同住的人），也必须隔离 10 天。如果您的检测结果呈阳性，一位接触者追踪员会联系您，以便要求那些与您有过密切接触的人都隔离。如果您被告知您是密切接触者，您必须按照接触者追踪员的指示进行自我隔离。

如果症状加重或者如果症状持续超过 10 天，请拨打 **111** 联系 **NHS 24**。如果您连续发热超过 10 天，应在退烧后

继续隔离 48 小时。其它症状（例如咳嗽或持续丧失味觉或嗅觉）可能在 10 天隔离期结束后依然存在，但不要求继续隔离。

自我隔离支持：

如果您被要求自我隔离并且您需要支持，您可以在星期一至星期五期间每天上午 9:00 至下午 5:00 时段致电全国援助热线 (National Assistance Helpline) (0800 111 4000) 或文字电话 (0800 111 4114)。此热线还可就 500 英镑的自我隔离支持补助金 (Self-isolation Support Grant) 为您提供建议。此补助金面向那些享受低收入福利的工作者。

老年人还可拨打免费的 Age Scotland 热线 (0800 12 44 222)。该热线为那些希望聊天的人提供信息、建议和友情。该热线的开放时段为星期一至星期五期间每天上午 9:00 至下午 5:00。

Protect Scotland 应用程序：

请在 protect.scot 上下载免费的 **Protect Scotland 应用程序**。只需花费几分钟时间。这款应用程序有助于接触者追踪员更快速切断传播链。

如需了解关于冠状病毒的信息，请访问 [NHSinform.scot/coronavirus](https://www.nhs.uk/healthcare-teams/test-and-protect)。



如需本手册的其它语言版本或其它格式版本，请访问 [gov.scot/right-care](https://www.gov.scot/right-care) 或者请写信给苏格兰政府，地址为 Scottish Government, St Andrew's House, Regent Road, Edinburgh EH1 3DG 引述参考码 'right care'。

