



NHS SCOTLAND

服務指南

**Right Care
Right Place**

Traditional Chinese version:
Right care, right place

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

請保留以便日後參考



適當護理、適當地點——NHS SCOTLAND 服務指南

冠狀病毒令我們的 NHS Scotland 對如何運作及我們如何獲得服務作出改變，以保障每一個人的安全。重要的是我們所有人應該明白怎樣安全地獲得適當護理。

本指南有助於解釋不同的健康問題應該使用哪一種 NHS 服務，以及怎樣關心你自己的健康和照料你所照顧的人。

準備好

現在採取的幾個簡單步驟會幫助你如生病時能更好地應付：

- 確保你有最新的重複處方
- 家中備有一些傷風感冒藥物

流感疫苗

流感很嚴重，而且由於冠狀病毒的存在，接種你的免費流感疫苗變得更為重要。如欲查詢你是否符合資格，可瀏覽 [NHSinform.scot/flu](https://www.nhs.uk/health-a-z/flu-vaccine) 或致電 **0800 22 44 88**。

2019 冠狀病毒病免疫接種

現在已提供 2019 冠狀病毒病疫苗接種，而我們會優先提供給風險較高的人士。如果你對 2019 冠狀病毒病疫苗接種有任何疑問，可瀏覽 [NHSinform.scot/covid19vaccine](https://www.nhs.uk/health-a-z/covid-19-vaccine) 或致電 **0800 030 8013**（每星期 7 天由上午 8 時至晚上 8 時開放）。你不需要做任何事——我們會和你聯絡，邀請你前來接種疫苗。你並不需要聯絡你的 GP 診所。

在適當地點獲得適當護理

NHS 有一系列的醫療服務。為確保每個人都能夠迅速及安全地獲得其所需的護理，重要的是你應選擇在適當地點提供的適當護理。

NHSINFORM.SCOT

此服務涵蓋的範圍

NHSinform.scot 乃是蘇格蘭的國家健康資訊網站。它提供準確和可靠的資訊，幫助你作出知情決定。這包括有關以下各方面的建議和資訊：

- 一般症狀
- 自助
- 如果你需要進一步的醫療護理應到哪裏去
- 在你附近的醫療和保健服務的

詳細資料，包括名稱、地址、開放時間和服務詳情。這被稱為 **Scotland's Service Directory** (蘇格蘭服務目錄)。



社區藥房

此服務涵蓋的範圍

如果你有小病，第一站應該是本區的藥房。你本區的藥房可協助：

- 管理你的重複處方
- 獲得免費的緊急避孕
- 透過 NHS Pharmacy First Scotland 針對以下情況提供建議及治療：如傷風、唇瘡、喉嚨痛、腹瀉或便秘、消化不良、痛楚或疼痛等小病
- 透過 NHS Pharmacy First Scotland 可獲得針對尿道炎及膿疱病等常見疾病的協助

你和你的藥劑師討論的所有事情均會保密。如有需要，你的藥劑師會把你轉介給另一名專業醫護人員。

怎樣獲得服務

本地的藥房開放。為保持人身距離，可能會要求你在外面稍為等候。

有關重複處方：

- 當重複訂購藥物時，請預留充分時間，一般會需要 3 天
- 請勿訂購多於你所需要的藥物
- 如果你用完了你的藥物，在某種情況下，雖然沒有 GP 的處方，你的藥劑師亦能向你提供最多一個週期的藥物
- 如果你不能夠到藥房領取你的藥物，並且沒有人能助你取藥，可詢問你的藥房是否能提供協助

GP 診所

此服務涵蓋的範圍

GP 診所開放並為你的醫療保健需要提供服務，但由於冠狀病毒的影響，運作會有所不同。

怎樣獲得服務

GP 診所十分繁忙，所以在決定聯絡診所之前，請考慮你是否可以自行解決問題，你可以向 **NHSinform.scot** 或你本地的藥房查詢建議。

請勿未經預約便前往求診。

視乎你的醫療需要，你的醫生可能不是幫助你的最適合人選。在全科診治方面有多種專業人員，例如全科診所護士和較廣泛的社區團隊，如社區精神健康護士、區域護士、保健訪問員、學習障礙護士、物理治療師、職業治療師、護理人員及其他專科專業人員。當你致電診所時，診所職員會詢問些一般

資料，以幫助你可以與團隊中最適合的人員見面或談話。

當你的 GP 診所休息而你覺得自己的情況不能等到它再開放時，你可以透過致電 NHS 24（電話 111）**取得非辦公時間的 GP 服務**。

持續咳嗽

有些肺癌的症狀（例如咳嗽）類似感染冠狀病毒。如果你的年齡在 40 歲以上並且有新及不同的持續咳嗽多於 3 個星期，應聯絡你的 GP 診所。早日發現肺癌會較容易醫治。



刻不容緩的醫療護理

你現在可以透過以下途徑獲得緊急護理服務：致電 **NHS 24**，電話 **111**——日間或夜間。在緊急情況下，大家應繼續致電 **999** 或直接前往 **A&E（急症室）**，遭遇無生命危險的病症而一般會前往 **A&E（急症室）** 的人士現在應該致電 **NHS 24**（電話 **111**）。

NHS 24 (電話 111)

此服務涵蓋的範圍

如有以下情況，NHS 24（電話 111）能幫助你取得適當護理：

- 你覺得需要 A&E（急症室）服務，但你的情況並無生命危險
- 你的 GP 或牙科診所已休息，而你不能等到診所重新開放

怎樣獲得服務

可致電 NHS 24（電話 111）。他們會作評估及建議你下一步的行動。

當需要進一步的醫療評估時，NHS 24 會把你轉介給最合適的專業醫護人員。如果他們認為你需要 A&E（急症室）服務，就會建議你直接前往 A&E（急症室），或把你轉介給本地的 NHS 委員會團隊作進一步評估。

倘臨床上適合，第一次可能涉及電話或視像電話通話。

然後如有需要，他們可能會安排你在某一時間到達醫院，以保障你的安全及幫助你在適當時候獲取適當護理。如果他們認為你不需要前往 A&E（急症室），就會協助你在迅速、安全及盡量離家最近的情況下取得所需的護理。

文字電話及英國手語使用者

文字電話及 **Relay UK**

你可以致電 NHS 24 111（電話 **18001 111**）或 NHS infor（電話 **18001 0800 224488**）或使用 Relay UK 應用程式 **relayuk.bt.com**。

英國手語

如果你使用英國手語，你可以在 **contactscotland-bsl.org** 使用 **ContactSCOTLAND-BSL** 口譯視像轉播服務，每星期 7 天及每天 24 小時提供。

輕傷醫療站 MINOR INJURIES UNIT, MIU)

此服務涵蓋的範圍

對於並無生命危險但痛楚的創傷，例如割傷、輕微燒傷、扭傷及肌肉拉傷等，你可以前往你本地的 Minor Injuries Unit (MIU, 輕傷醫療站)。到 MIU (輕傷醫療站) 求醫通常會比前往 A&E (急症室) 較快。

A&E (急症室) /999

此服務涵蓋的範圍

你本地的 A&E (急症室) 會開放處理危及生命的意外和緊急事故，例如嚴重受傷、疑似心臟病發作或中風、嚴重的呼吸困難或嚴重出血。

怎樣獲得服務

如遇到危及生命的緊急事故，你必須直接前往 **A&E (急症室)** 或致電 **999**。然而，我們鼓勵大家要小心考慮後才前往尋求 A&E (急症室) 服務。如果你不肯定自己是否需要前往 A&E，應首先瀏覽 **NHSinform.scot**。如果你需要前往 A&E (急症室)，但情況並非緊急，你應該致電 **NHS 24 (電話 111)**。

怎樣獲得服務

如果你覺得自己需要前往 **MIU (輕傷醫療站)**，你應該致電 **NHS 24 (電話 111)**，他們會引導你獲得所需的最佳護理。或者如果你不清楚應該到哪裏去，可瀏覽 **NHSinform.scot** 尋求建議。



精神健康支援

這些服務涵蓋的範圍

除你的 GP 診所外，亦有精神健康服務，能為以下一系列問題提供免費支援：壓力、焦慮、抑鬱及恐慌感覺。

他們也為正經歷痛苦及需要即時獲得回應的所有年齡人士提供協助。

怎樣獲得服務

你的 GP 診所開放及能提供協助，但請記得先行預約。

電話支援—

如果你正為自己的精神健康感到困擾或需要情緒上的支援，你可以致電：

- **Breathing Space**（電話 **0800 83 85 87**），開放時間是星期一至四由下午 6 時至凌晨 2 時，而週末則由星期五下午 6 時至星期一早上 6 時。你亦可以瀏覽 breathingspace.scot。
- 如欲獲得緊急支援，請致電 **NHS 24**（電話 **111**），每天 24 小時開放

無論你是尋找建議、資訊或本地的支援，NHSinform.scot/mentalhealth 擁有的資源能為精神健康提供協助。或者你可以瀏覽 clearyourhead.scot 以獲取怎樣照顧自己的精神健康的實用建議和意見。



牙醫

此服務涵蓋的範圍

如果你的口內有任何痛楚或問題而你希望予以檢查，你應該聯絡你的牙醫。這包括口受傷及不癒合的潰瘍。

怎樣獲得服務

請勿未經預約便前往求診。因為社交距離和控制感染的安排，牙醫診所每天只提供有限數目的約見。有緊急問題和急需診治的人會獲得優先。要進行預約，可致電你的牙醫診所或按照其網站的通知進行。

當你的牙醫診所休息時，如果你有緊急的牙科問題，可聯絡 **NHS 24**（電話 **111**）。

如果你沒有在牙醫處登記，就應該致電你的區域牙科援助熱線。你可以在網上從以下網頁找到電話號碼：**NHSinform.scot/dental** — 在「Accessing emergency dental care」之下。

視光師

此服務涵蓋的範圍

如果你有眼部問題，**每次都應該**首先聯絡視光師中心。大部分的眼部問題可由視光師處理，他們是非常熟練的臨床專業人士。

所有英國居民均可獲得免費的 NHS 眼睛檢查。重要的是即使你並不擔心自己的視力，也應定期檢查雙眼，這有助於早日發現眼部問題及其他重要健康問題的徵兆。如有需要，視光師能就你所需的任何進一步幫助把你轉介。

怎樣獲得服務

如欲進行預約，可致電或發電郵給有關診所或中心，或按照其網站的建議進行。

如果你因為身體或精神疾病或傷殘而不能離開家中，你可以獲得在家診治。可聯絡視光師中心要求協助作此安排。要尋找你本地的視光師中心，可瀏覽

NHSinform.scot/optometry

產科護理

產科服務在整個疫情大流行期間會繼續提供高質素護理及支援。你的助產士會通知你應該前往的約見的詳情，例如你的例行掃描約見。然而，你怎樣獲得部分護理的方式可能會改變，例如是以視像電話代替親身會面。

你的助產士會確保你有尋求護理的聯絡電話，但你亦可在 [NHSinform.scot/ready-steady-baby](https://www.nhs.uk/inform-scot/ready-steady-baby) 及 [parentclub.scot](https://www.parentclub.scot) 獲得進一步的建議。

你在懷孕期間應該繼續遵從醫療建議，包括監察你寶寶的動作，以及如果覺得你寶寶的動作對他來說是比正常為少時，應立刻聯絡你的助產士。你在整段懷孕期間如有任何擔憂，請即向你的助產士查詢，切勿耽擱。

非緊急排期護理 (選擇性護理/門診)

不幸地，疫情大流行的影響導致服務能力下降。然而，NHS Scotland 正繼續按照患者的臨床迫切性予以治療，所需的感染預防措施及個人防護設備亦已安排就緒。

如果你目前正等候預約或手術而症狀惡化，請聯絡你的醫院臨床團隊或 GP 診所。

冠狀病毒會有一段時間與我們並存，重啟暫停的服務將會基於保持對病毒的控制、繼續保護 NHS 和挽救生命等需要而衡量。



冠狀病毒安全措施—可預期的情況

為了保障每個人的安全，以下是你需要知道的資訊及你可以預期的情況：

約見

- 當你預約任何 NHS 服務時，如果你或任何與你同住的人有任何冠狀病毒症狀，無論你是否已接受測試，也必須告訴衛生團隊
- 你會獲給予明確的約見時間。請勿過早到達或遲到
- 請閱讀你收到的任何有關約見時可預期的情況的資料
- 如果你在約見時間前出現任何冠狀病毒症狀，你應該另行安排約見

電話及視像診症

- 現在很多約見是透過電話或 Near Me 進行，後者是使用你的電腦、平板電腦或手提電話進行的視像通話
- 如果你不會使用這些設備也不必擔心，因為這不會妨礙你獲得所需的護理
- 電話或 Near Me 並非每次都適合你，你可能需要親自會見專業醫護人員

當到訪醫護地點時

- 如果你或與你同住的某個人正因冠狀病毒隔離，你不應親自赴約，除非你被要求這樣做
- 你應該戴上面部覆蓋物，除非你獲得豁免。
- 請與別人保持 **2 米** 的距離
- 職員會穿戴合適的個人防護設備
- 應遵從職員給予的任何指示

請尊重 NHS Scotland 的職員。他們正竭盡所能為你提供所需的護理，辱罵和暴力會以「零容忍」方式處理。

冠狀病毒—保護自己及別人

Test & Protect:

如果你有任何冠狀病毒症狀（發燒、新及持續的咳嗽，喪失味覺或嗅覺），你和與你同住的人需要立即隔離及預約測試— [NHSinform.scot/test-and-protect](https://nhs.uk/inform-scot/test-and-protect) 或 **0800 028 2816**。不要等候看你的症狀是否會改善才預約測試，如你需要協助預約，可致電 **0300 303 2713**。

自我隔離建議：

如果你的測試呈陽性，你應該留在家中 10 天（或如持續發燒則更長）。至於你的密切接觸者（包括與你同住的人），也應留在家中 10 天。如果你的測試呈陽性，就會有接觸者追蹤人員與你聯絡，以便能要求曾與你有緊密接觸的人士隔離。如果你被通知你是一名緊密接觸者，你必須按照接觸者追蹤人員的指示自我隔離。

如果症狀惡化或持續多於 10 天，應致電 **NHS 24**（電話 **111**）。如果你發燒超過 10 天，應在退燒後繼續隔離 48 小時。其他症狀（例如咳嗽或持續喪失味覺或嗅覺）可能會持續至 10 天隔離期之後，但不須繼續隔離。

自我隔離支援：

如果你被要求自我隔離及需要支援，你可以致電 National Assistance Helpline (0800 111 4000) 或使用文字電話 (0800 111 4114)，開放時間是星期一至五上午 9 時至下午 5 時。該援助熱線亦能就 500 英鎊的 Self-isolation Support Grant 提供建議，該補助金乃提供給正接受低收入福利的工作者。

較年長人士亦可以致電免費的 Age Scotland 援助熱線，電話 0800 12 44 222，該熱線提供資訊、建議，並把友誼帶給那些希望與人傾談的人。其開放時間是星期一至五上午 9 時至下午 5 時。

Protect Scotland 應用程式：

在 protect.scot 網站下載免費的 **Protect Scotland 應用程式**。這只需花數分鐘時間，就可協助追蹤曾與患者接觸的人，以便能更快地截斷傳染鏈。

如欲獲得冠狀病毒的資訊，可瀏覽 [NHSinform.scot/coronavirus](https://nhs.uk/inform-scot/coronavirus)。



可瀏覽 gov.scot/right-care 以獲得本指南的其他語言和格式版本，或寫信給：Scottish Government, St Andrew's House, Regent Road, Edinburgh EH1 3DG 並註明為關於「right care」。

