



**使用
健康与
社会护理服务
的指南**



2021年11月

清华大学

欢迎来到北爱尔兰



抵达不同的国家可能是一种非常强烈的体验。我们整理了一些您可能会觉得有用的信息。这本小册子将告知您有关健康和社会护理服务以及如何获得这些服务的信息。我们希望确保您获得满足您个人需求的服务。北爱尔兰的健康和社会护理服务通常对被认为是普通居民的人是免费的。这将取决于您的个人情况，因此有些人除了紧急的健康和社会护理服务，可能需要支付其他的费用。我们提供了北爱尔兰健康和社会护理服务的详细信息以及如何适当地使用它。

其它格式

本文档有多种其它格式和语言，可根据要求提供，例如少数民族语言、盲文、易读、MP3。如果您需要其他语言或格式的文档，请联系您信托区域的平等主管（Equality Lead）（有关联系方式，请参阅 1.3）。



目录

		页码
1	简介	6
1.1	健康及社会护理(HSC)	6
1.2	HSC 信托区域	6
1.3	HSC 信托平等主管	7
1.4	翻译	8
1.5	免费治疗的资格	10
1.6	您如何使用 HSC - 您的医疗卡 (Medical Card)	12
2	在照顾您的健康方面有哪些选择？	13
2.1	自我护理	13
2.2	关于您的全科医生 (GP或家庭医生)	14
2.3	GP 服务	14
2.4	如何找到全科医生诊所	15
2.5	如何由全科医生评估	15
2.6	家访	15
2.7	药物/处方	15
3	非工作时间服务	15

3.1	紧急护理或轻伤科	16
3.2	医院	16
3.3	新到北爱的人的服务	17
3.4	紧急和急救护理服务	18
3.5	严重事故或紧急情况	21
3.6	如果英语不是你的第一语言怎么办？	21
3.7	您是如何被考虑优先顺序的？	22
3.8	等救护车的时候您可以做什么？	22
3.9	如果救护车不是对您的最佳选择怎么办？	22
3.10	谁会被派到您那里？	22
3.11	医护人员到达后会发生什么	23
4	所有其他服务	
4.1	产科服务	24
4.2	健康拜访员	24
4.3	计划生育服务	25
4.4	其他性健康服务	25
4.5	社工	26
4.6	儿童和成人保护服务	26

4.7	心理健康服务	27
4.8	为残障人士提供的服务	27
4.9	专职医疗人员	27
4.10	学校护士	28
4.11	儿童免疫计划	29
4.12	药房服务（药剂师）	29
4.13	牙医	30
4.14	验光师（配镜师）	30
5	如果您对得到的服务不满意怎么办？	31
5.1	投诉程序	31
5.2	如何投诉	31
5.3	如何提出投诉	31
5.4	接下来会发生什么？	34
5.5	如果在信托对您的投诉进行调查后您仍然不满意怎么办？	34
6	您还能从哪里获得建议和息？	34
6.1	北爱帮助热线网络（Helplines Network NI）	35

1. 简介

1.1 健康与社会护理 (HSC)

在北爱尔兰，国民健康服务 (NHS) 被称为健康和社会护理服务或 HSC。北爱尔兰的 HSC 提供重症和紧急护理方面的急症服务，还提供家庭护理服务、家庭和儿童服务、日托服务和社工服务等社会护理服务。

北爱尔兰有 6 个健康和社会护理信托提供健康和社会护理服务。

下面的地图显示了北爱尔兰的五个地区。这些地区被称为健康和社会护理信托地区。北爱尔兰救护车服务信托涵盖北爱尔兰的所有五个地区。

1.2 HSC 信托地区



1.3 健康与社会护理信托平等主管：

<p>贝尔法斯特 健康 & 社会护理 信托</p>	<p>Orla Barron 规划和平等主管 (Planning and Equality Lead) 1st Floor, Admin Building Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8BH</p>	<p>电话:028 95046567 手机: 07825 146432 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>
<p>南方健康与 社会护理信 托 (Southern Health & Social Care Trust)</p>	<p>Cathy Lavery 平等组主管 (Head of Equality Unit) 1st Floor Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>电话:02837 564 151 手机: 07552271620 cathy.lavery@southerntrust.hscni.net</p>
<p>东南方 健康与社会 护理信托</p>	<p>Susan Thompson 品等经理 (Equality Manager) 2nd Floor Lough House Ards Hospital Newtownards BT23 4AS</p>	<p>电话:028 9151 2177 文本电话:028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p>

<p>西方健康 & 社会护理 信托</p>	<p>Jennifer Mayse 平等经 理 Tyrone & Fermanagh Hospital Donaghanie Road Omagh Co Tyrone BT79 ONS</p>	<p>电话:028 82835278 文本电话:028 82835345 jennifer.mayse@westerntrust.hscni.net</p>
<p>北方健康& 社会护理信 托</p>	<p>Alison Irwin 平等主管 Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP</p>	<p>电话: 028 2766 1377 手机/文本电话 : 07825667154 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net</p>
<p>北爱尔兰救 护车服务信 托</p>	<p>John Gow 平等和公众参与人员救 护车总部 Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG</p>	<p>电话:02890 400717 john.gow@nias.hscni.net www.nias.hscni.net</p>

1.4 口译



商业服务组织 (BSO) 健康和社会护理口译服务致力于让不以英语作为第一语言或流利的第二语言的患者更容易获得使用健康和社会护理服务。BSO 口译服务提供面对面口译员，这意味着口译员将在您的预约期间亲自到场。该服务免费且合法，您有权获得专业的语言帮助。

法，您有权获得专业的语言帮助。

- 该服务每周 7 天、每天 24 小时运行。
- 口译员经过专业培训并获得社区口译资格认证。
- 口译员必须始终佩戴 HSC 身份证。
- 口译员受保密条件的约束。
- 口译员只会因 HSC 医生要求在预约之前联系患者/客户，以确认就诊或传达任何具体的预约指示。
- 作为自我介绍的一部分，口译员应始终得到进行口译的同意。
- 如果被要求，处理请求的运营团队将尝试提供相同的口译员以保持连续性。



您的口译员可以做什么

- 会双语并知道如何解释，促进沟通。
- 准确地解释（并非总是逐字解释，而是要传达对话的全部含义）。
- 保持公正并保密。

- 澄清文化上的细微差别，并注意其他文化或环境问题。
- 尽可能告知客户或患者其他服务。

您的口译员不能做什么

- 一份长文件的书面翻译。
- 给客户建议的工作（双语代言）。
- 代替您说话—他们只能翻译您说的话。
- 照顾孩子。
- 提供咨询或交通服务。
- 泄漏您的电话号码或联系方式。

请求口译员

您需要让预约处或接待员知道您是否需要语言支持。最好提前让他们知道，以便他们可以尝试使用您首选语言的口译员。工作人员或接待员将代表您预订口译员。

电话翻译



有时，在没有面对面口译员的情况下或某些情形下提供电话口译员可能更合适。健康和社会护理从业者可以通过 Big Word 电话口译服务使用电话口译服务。Big Word 通过电话链接为北爱尔兰的健康和社会护理预约提供口译员。这些口译员是专业、合格的口译员，并受与 BSO 健康和社会护理口译服务人员类似的行为准则的约束。

1.5 受到医疗保健治疗的资格



对于被认为是普通居民的人，在使用北爱尔兰的健康和社会护理服务时通常是免费的，这意味着您不必付费看医生，也不需要自己的健康保险。根据您的情况，您可能需要支付一些健康服务费用，如牙科治疗和眼保健。

原则上，您是否需要支付治疗费用取决于治疗类型以及您是住在北爱尔兰还是只是来访。如果治疗是紧急的并且在急诊室、步入诊所或轻伤科提供，则是免费提供。一旦提供紧急治疗后，您需要住院或门诊等入院形式的后期护理，而如果您不是北爱尔兰的“普通”居民或不被视为满足以下收费豁免标准条件之一，则可能需要付费。

每个信托的联系方式	
贝尔法斯特健康与社会护理信托 (Belfast Health & Social Care Trust)	Eileen Murphy, 联系健康和社会护理经理 电话 02895048408 eileenm.murphy@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net Sarah Craig, 联系健康和社会护理经理 电话 02896155436 sarah.craig@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net
南方健康与社会护理信托 (Southern	Brigid Quinn, 联系健康和社会护理经理, SHSCT, Finance Department, Daisy Hill Hospital

Health & Social Care Trust)	电话:02837565296 access.healthcare@southerntrust.hscni.net
东南方健康与社会护理信托 (South Eastern Health & Social Care Trust)	财务评估小组 (Financial Assessment Team) 电话:028 44 513857
西方健康与社会护理信托 (Western Health & Social Care Trust)	联系医疗保健团队 Altnagelvin Hospital 电话:02871 345171 Ext 214959, 213052, 214436, 214960 or 西南急症医院 (Southwest Acute Hospital) 电话:028 6638 2000 分机 255502
北方健康与社会护理信托 (Northern Health & Social Care Trust)	Melanie Sloan, 联系健康与社会护理经理 安特里姆医院 (Antrim Hospital) 电话:028 9442 4000 分机334271

1.6 您要如何使用 HSC ?

您的医疗卡



要获得服务，您应该在全科医生 (GP) 诊所注册。

家庭医生，也称为全科医生或GP，是一系列服务的切入点。一些全科医生单独工作，其他全科医生与全科医生诊所或健康与护理中心的其他全科医生一起工作。

当您抵达北爱尔兰时，您应该立即在全科医生诊所注册，而不是等到您需要获得医疗或社会护理服务时才做。

要注册，您需要填写申请表。这个表格称为 HSCR-1。它有多种其他语言版本。点击链接访问表格 -<http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

HSCR-1 表格和翻译版本也可从任何 GP 诊所或商业服务组织 (BSO) 获得，它们负责您的注册。他们的联系方式是：

商业服务组织 (Business Services Organisation)

总部

2 Franklin Street
Belfast BT2 8DQ

电话:(028) 9032 4431

文本电话:(028) 9053 5575

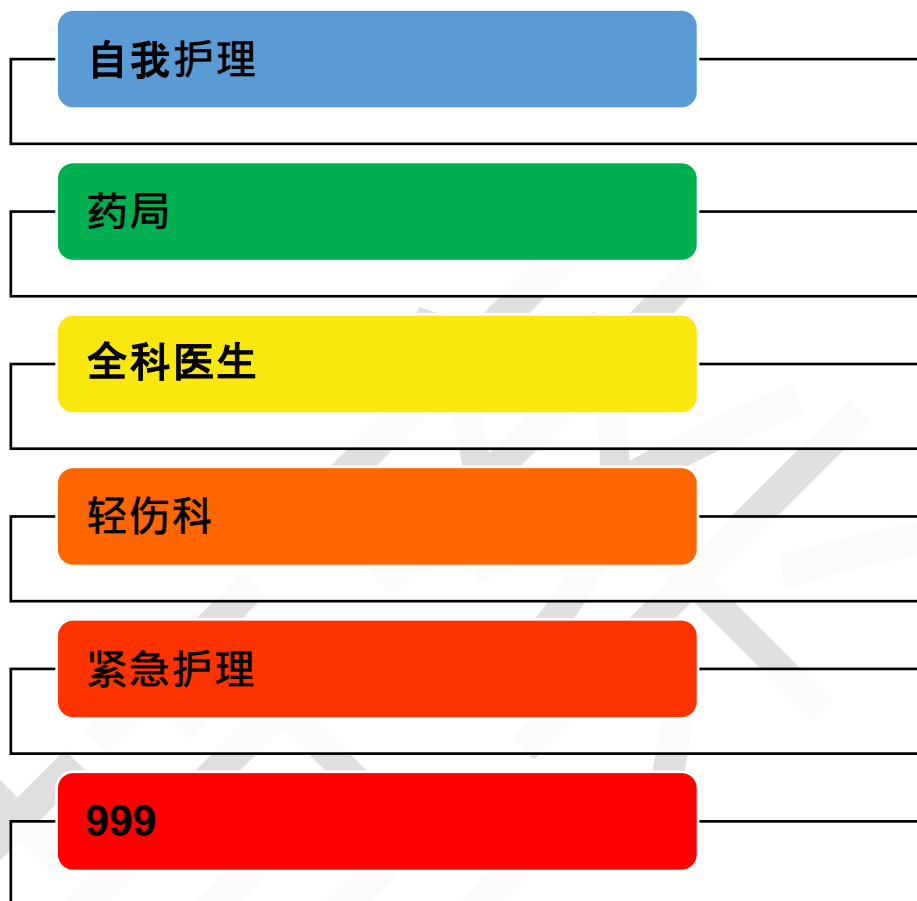
投诉:Complaints.bso@hscni.net

网址: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

您应该获得一份申请表，填写并连同您选择的全科医生诊所要求的任何身份证明和资格证明一起携带。您的文件将发送给 BSO，BSO 将为您分配一个全科医生诊所。然后，您将收到 BSO 签发的医疗卡。这可能需要长达八周的时间。您不必为您的医疗卡付费。您的医疗卡是重要文件；它使您有权获得一系列服务。

2. 在照顾您的健康方面有哪些选择？

记得选好哦！



2.1 自我护理

自我保健是治疗小病和受伤的最佳选择。一系列常见疾病和抱怨，例如疼痛、咳嗽、感冒、胃部不适和喉咙痛，可以通过非处方药和充足的休息来治疗。请记住，无论是否接受治疗，大多数情况都会好转。一些自我保健必需品 - 以下物品可在柜台购买：扑热息痛（Paracetamol）、阿司匹林（Aspirin）、布洛芬（Ibuprofen）、补液混合物、消化不良药物、创口贴和温度计。（始终遵循包装上的指示。）

如果您仍然感觉不适，您应该联系您当地的医生或全科医生 (GP)。

2.2 关于您的全科医生 (GP) 或家庭医生)

当地或家庭医生，也称为全科医生 (GP)，负责照顾当地社区人们的健康并处理一系列健康问题。整个北爱尔兰有超过330家全科医生诊所。

2.3 全科医生服务

全科医生提供一系列服务，包括：

- 关于一系列问题的医疗建议
- 体检
- 症状诊断
- 药物处方
- 健康教育和健康初步检查
- 接种疫苗
- 进行简单的外科手术。
- 为更长期或慢性病提供持续护理
- 一些全科医生诊所提供在线预约或重复处方服务 (通过他们的诊所网站)。

全科医生负责帮助您满足您的健康需求。他们将决定您是否应该去看任何其他健康专家，如果是，将做出一切必要的安排。您的全科医生还将决定您需要哪些药物，并为您开具处方。

您有权在您注册的诊所接受其中一位全科医生的治疗。您没有自动看特定全科医生的权利。当您在全科医生诊所注册时，您可能会由该诊所内的任何全科医生进行评估，并且可能并不总是与同一个医生打交道，但是您将在该诊所内获得持续的护理。

2.4 如何找到全科医生诊所

北爱尔兰有超过 330 家全科医生诊所。搜索您所在地区的全科医生诊所 - [查找全科医生 诊所 Inidirect](#)。了解您的基本权利很重要：



- 您有权要求被与您相同性别的医生进行治疗
- 您应该注意，您有权随时更改您的全科医生诊所。

2.5 如何由全科医生评估

由于2019冠状病毒（COVID-19）大流行，全科医生诊所改变了他们的运作方式。如果您需要联系全科医生，请勿亲自前往诊所。而是**先打电话** - 打电话给您的全科医生 诊所并要求与全科医生交谈。电话将被分类以确定患者的治疗顺序。全科医生预约很可能是虚拟的，通过电话或视频通话。全科医生也可能决定他们需要亲自见您。

2.6 家访

如果您感觉身体不适，无法到诊所，您可能有权要求全科医生进行家访。您应该联系您的全科医生诊所提出要求。但是，您不能坚持让全科医生上门拜访您。只有当全科医生认为您的健康状况需要时，他们才会上门拜访您。

2.7 药物/处方

如果全科医生决定您需要药物，他们会为您开处方，然后您应该从全科医生诊所领取处方，然后带到任何药局/药剂师领取药物。请参阅“药局服务”部分。

3. 非工作时间服务

全科医生 诊所通常在周一至周五开放，有时会在诊所中公布时间。夜间、周末和公共假期服务由非工作时间服务提供。诊所将提供有关如何联系非工作时间服务的信息，如果您需要医生。诊所电话上应有录音信息，门上应有提供更多详细信息的通知。

所有非工作时间中心将为无法等到您自己的全科医生诊所再次开业的问题提供紧急医疗服务。即使您没有在当地诊所注册，他们也会提供服务。如果您在全科医生诊所关门时需要紧急医疗护理，则可以使用非工作时间的全科医生服务。非工作时间全科医生服务从每个工作日晚上 6 点开始，直到您的全科医生诊所在第二天早上开门，周六、周日和公众假期 24 小时开放。记得先给服务打电话。医生或护士将通过电话向您提供建议，决定您是否需要看医生，或在需要时将您转介至其他服务机构。您的全科医生诊所将有您所在地区的联系方式。

可以通过联系您当地的全科医生诊所或在线访问

www.nidirect.gov.uk/choosewell 找到紧急非工作时间的GP

3.1 紧急护理或轻伤科

紧急护理单位可以治疗不严重或不危及生命的伤害，例如：

- 上肢和下肢受伤
- 骨折、扭伤、瘀伤和伤口

- 叮咬—人类、动物和昆虫
- 烧伤和烫伤
- 脓肿和伤口感染
- 头部轻微受伤
- 鼻子受伤和流鼻血
- 眼睛和鼻子里有异物。

如果您或 5 岁以上的儿童受轻伤，您可以前往其中一个轻伤科。5 岁以下的儿童必须被带到您所在地区的急诊室。

3.2 医院

您的全科医生可能会将您转介给医院的专科医生，或者如果您需要紧急治疗，您可能需要去医院。

如果您的全科医生无法解决问题，那么您通常会被转介到医院进行检查、治疗或咨询具有专业知识的顾问。

如果您的全科医生安排转诊，这意味着他们已安排您就测试或治疗与顾问或专家会面。您将收到来自医院或诊所的一封信，其中包含为您预约专科医生的详细信息。对于大多数专家预约来说，可能会涉及等待时间。如果您无法出席，您需要取消预约。然后您将获得一个新的日期。

专家会见您并与您讨论您的健康问题。如有必要，他们将安排进行测试。在这种情况下，您将收到来自医院的进一步信函，其中包含有关您需要返回进行检查的日期和时间的信息。

3.3 北爱尔兰新入境者服务 (NINES)



贝尔法斯特和南方健康与社会关怀信托基金与公共卫生署和健康与社会关怀委员会合作，为贝尔法斯特健康与社会关怀信托基金和南方健康与社会关怀信托领域的新进入者建立了以护士为主导的服务。

该服务提供各种诊所，以支持新移民、寻求庇护者、难民和 0-16 岁的结核病筛查目标儿童的健康和福祉。

这项独特的服务旨在通过提供筛查、健康教育和介绍其他服务支持所有新进入者。可以访问一系列诊所以满足客户群体的健康和福祉需求，包括健康评估和健康促进诊所、BBV 血液和 IGRA/Quantiferon 结核病检测、16 岁以下的Mantoux/BCG 诊所。

为客户提供全面的健康评估；为来自高风险国家的客户筛查结核病、乙型肝炎和丙型肝炎、艾滋病毒等传染病。为注册全科医生和牙科服务提供协助/建议；介绍到其他服务并酌情转介。

服务的提供：

- 在贝尔法斯特信托，服务可以在临床环境或个人居住地提供。在南方信托，服务是在临床环境中提供的
- BHSCT 已经试行了一份新客户持有的护照（目前由于 2019 冠状病毒而被搁置），该护照与全科医生登记表一起发送，以鼓励更顺畅的流程。
- 为 0-16 岁儿童提供mantoux/BCG^[1] 计划。
- 支持向全科医生/牙医/配镜师注册。

^[1] BCG 是一种用于帮助预防结核病的疫苗。BCG 代表“Bacille Calmette-Guerin”，以开发疫苗的 Calmette 博士和 Guerin 博士的名字命名

- 健康筛查。
- BBV 血液筛查测试。
- 已经建立了直接转诊到专科服务的途径，即泌尿生殖医学诊所、妇产科、肝病科、胸科诊所、儿科传染病。
- 快速追踪胸部 X 光片可以及早发现结核病，并在需要时转诊至胸部诊所进行检查和治疗。
- 客户代言。
- 保密帮助和建议

有关可用服务、门诊时间或转诊的更多信息，可以联系北爱尔兰新入境者服务：

贝尔法斯特信托 – 周一至周五 (028) 95042830

南方信托 – 周一至周五 (028) 37561370

3.4 紧急和急救护理服务

北爱尔兰的紧急护理服务在满足患者需求方面发挥着关键作用。虽然密切相关，但重要的是要了解紧急护理和急救护理之间的区别。

紧急护理或轻伤科：

需要紧急关注但不会危及生命的疾病或伤害。北爱尔兰的紧急护理包括：平日的一般实践；全科医生非工作时间 (GP OOH) 夜间和周末服务；药房；轻伤单位；紧急治疗中心；急诊科 (ED)；以及北爱尔兰救护车服务 (NIAS)。

电话优先服务 - 北爱尔兰的一些健康和社会护理信托基金提供电话优先（Phone First）服务。这适用于感觉不适并考虑前往急诊科或紧急护理治疗中心的患者，包括需要紧急治疗但**不会立即危及生命**的受伤或疾病。



当您致电电话优先服务时，您或您所代表的人的状况将接受临床评估，并为您安排最适合您需求的服务。

您可能会收到有关自我护理的电话建议，被引导到紧急护理治疗中心或轻伤科、急诊科或预约预约，或者建议您去看自己的全科医生。

在发生**严重事故或紧急情况**时，您应前往急诊部或拨打 999 或 112

获得您所在地区的紧急护理或轻伤护理服务

贝尔法斯特健康与社会护理信托	如果您参加急诊科，您将被引导到紧急护理或急救护理服务，具体取决于您的需要。 键接 紧急部门 贝尔法斯特健康与社会护理信托 (hscni.net)
南方健康与社会关怀护理基金	电话优先服务在周一至周五的上午 9 点至下午 6 点之间运营 电话:0300 123 3 111 文本中继：:18001 0300 123 3 111 在这些时间之外，您应该到轻伤科（Minor Injuries Unit）。 键接 https://southerntrust.hscni.net/phone-first-for-urgent-care/

<p>东南健康与社会护理信托</p>	<p>东南信托的三家医院有不同的方式来获得紧急护理和轻伤处理—请参阅以下每家医院的链接：</p> <p>Lagan Valley - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/hospital-3/emergency-department-lagan-valley-hospital/</p> <p>Ulster - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/ulsterhospital/</p> <p>Downe - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/downehospital/</p>
<p>西方健康与社会护理信托</p>	<p>电话优先服务 电话0300 020 6000 文本中继:0870 240 5152 链接 https://westerntrust.hscni.net/services/emergency-department-and-urgent-care-services/phone-first/</p>
<p>北方健康与社会护理信托基金</p>	<p>电话优先服务 电话0300 123 1 123 文本中继:18001 0300 123 1 123 它也可以通过马上翻译应用程序 (Interpreter Now App) 获得。 链接： 急诊科和轻伤科的新“电话优先”服务 -北方健康与社会护理信托基金 (hscni.net)</p>
<p>以上所有内容可能会发生变化，请务必查看网站，如果有疑问并需要紧急护理，请前往急诊科。</p>	

紧急护理：



危及生命的疾病或事故，需要立即进行强化治疗。目前在设有 1 类和 2 类急诊科的医院以及北爱尔兰救护车服务中心提供急诊护理。

3.5 严重事故或紧急情况

在发生**严重事故或紧急情况**时，您应该前往急诊室，或者您可以拨打 999 或 112 寻求紧急服务 - **紧急救护车应保留在真正的危及生命的紧急情况下**。如果您确实需要救护车帮助，您或代表您的人应拨打 999 或 112，当接线员询问您需要哪种服务时，您应回答“救护车”。

然后，您将连接到救护车控制人员，他们会询问以下问题：

- 来电者电话号码
- 事发地点
- 事件的性质。

如果合适，我们会尽快派救护车给您。

3.6 如果英语不是您的第一语言怎么办？

如果英语不是您的第一语言，救护车服务可以迅速将合格的口译员接入电话，以便进行沟通。

电话口译员是：

- 每周 7 天、每年 365 天 24 小时开放
- 受过专业培训和合格
- 由 The Big Word 根据合同提供。



口译员将：

- 会双语并懂得口译，促进沟通
- 准确翻译
- 保持公正并保密
- 不是代替你说话—他们只会翻译您的话。

3.7 您会是如何被考虑优先顺序的？

接电话的人会问您更多问题，以确定您的情况的严重性和所需响应的紧迫性。

救护车控制中的呼叫根据临床需求进行优先级排序，并将最快速的回复发送给临床需求最大的人。

3.8 等救护车的时候可以做什么？

视情况而定，接听电话的人可能会在您等待救护车到达时与您保持联系，为您提供实用建议。

该建议可能包括采取的行动：

- 定位患者
- 清理病人的气道
- 止血
- 执行 CPR（心肺复苏术）。

3.9 如果救护车不是您的最佳选择怎么办？

从提供的信息中可以明显看出，实际上并不需要紧急救护车来立即处理您的情况。在这种情况下，救护车控制中心可能会将您转给控制中心的临床医生，他将为您提供与您的病情治疗相关的建议。

有时，救护车控制中心可能会指示您前往健康和社会护理中更合适的服务，以处理您的需求，以替代前往急诊室。

3.10 谁会被派给你？

在危及生命的紧急情况下，北爱尔兰的人们往往会期待两名救护人员的到来。然而，NIAS 有效地利用了将会乘坐汽车到达的快速反应护理人员。这些车辆配备了紧急情况下可能需要的重要救生设备。汽车可以更快地到达现场，让医护人员更及时地进行治疗。

还将派出救护车为护理人员提供进一步的支持，并将患者运送到急诊室。

您将被询问有关您的姓名、您的位置和医疗问题的性质的详细信息。我们会尽快派救护车给您。这个服务是不收费的。

救护车将带您前往医院的急诊科 (ED)，医生将为您进行检查。同样，这种治疗是免费的。

以下是医院服务列表：

- 急诊科 - 提供 24 小时紧急治疗
- 住院服务—进行手术或提供治疗，患者住院一晚或以上。
- 日间服务 - 进行小型手术和调查，并在同一天将患者送回家。
- 门诊服务 - 与一系列临床专业的专科医生或护理专业人员（如护士或专职医疗人员）预约。

3.11 医护人员到达后会发生什么？

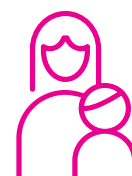
在评估并可能向患者提供治疗后，护理人员可能会决定：

- 需要急诊科进一步治疗，需要救护车运输
- 急诊科需要进一步治疗，但不需要救护车运输
- 无需进一步治疗，患者可留在家中
- 患者可能会被转介给健康和社会护理中的另一位医疗保健专业人员，例如全科医生或地区护士
- 患者可能会被转诊至健康和社会护理内的专科医生和更合适的治疗中心。

记住—为真正的紧急情况保留救护车

4. 所有其他服务

4.1 产科服务



如果您打算生孩子或认为您可能怀孕了，您应该尽快联系您的全科医生。您的全科医生可以确认您的怀孕，将您转介到产科服务并提供健康建议。或者，您可以通过致电或发送电子邮件给医院并索取转诊表或在线填写表格，自行转诊产科服务。

助产士接受过专业培训，可以照顾您和您的新生儿，他们可以帮助您决定在哪里以及如何分娩。他们在医院和社区工作。他们将照顾您并帮助您在怀孕期间、婴儿出生时以及出生后 28 天内为分娩做好准备。社区助产士会在您和您的新生儿出生后打电话来看望您，以确保一切正常。您从医

院回家后，助产士会在您自己的家中见您。您不需要自己做任何安排 - 医院会为您做这件事。

4.2 健康拜访员

健康拜访员是经过培训的专业社区公共卫生护士，可以在健康和福祉的各个方面为家庭和儿童提供支持。

他们将在您的宝宝出生前和出生后 10 至 14 天到家拜访您。之后的探访程度将取决于家庭健康评估的结果。健康访问员将检查您宝宝的健康和发育情况，直到他们准备好上学为止。他们还将在健康的各个方面为家庭提供支持和帮助，例如：产后抑郁症、睡眠、喂养、免疫接种和行为管理。如果您的孩子有健康问题，健康访问员将转介孩子进行进一步的检查和治疗。

4.3 计划生育服务

计划生育服务提供关于避孕和宫颈筛查以及性健康筛查、建议 and 治疗的免费建议。

这些服务由当地的计划生育诊所和一些全科医生提供。

您可以从您的全科医生诊所、助产士或健康访问员处获得计划生育诊所的详细信息。计划生育服务是免费且完全保密的。

计划生育协会(FPA) 在周一至周五上午9点至下午5点提供保密的本地费率电话服务(0845 122 8687)，就一系列性健康问题是共言息和建议。

4.4 其他性健康服务

专门治疗性传播感染的诊所称为泌尿生殖医学 (GUM) 和性健康诊所。您可以从电话簿中的 GUM (泌尿生殖医学)、性传播疾病 (STD)、特殊诊所或性健康诊所中获取您所在地区的诊所号码。您可以把自己转介绍给这些诊所，它们也是：

- 免费且保密—未经您的许可，他们不会联系任何人，甚至是您的全科医生，并且对所有人开放（无论年龄、性取向等）

要查找您当地的 GUM 或性健康诊所，请单击链接：

<https://www.sexualhealthni.info/gum-clinics-northern-ireland>

4.5 社工

社会工作者为有各种社会需求的人提供建议和支持。这将包括人际关系、酒精或家庭问题、残疾、一般健康和心理健康问题以及儿童保护。

该服务涵盖从儿童到老年人的所有年龄段。在成人服务部门工作的社会工作者评估老年人、身体或学习障碍者或心理健康需求的需求。他们将与个人合作，支持他们实现生活方式选择，并与他们的家人和社区合作，以实现他们想要的结果。作为评估需求结果的一部分，社工可能会协助获得服务或资源，例如家庭护理和支持、日托、暂息或住宿或疗养院护理。社工帮助人们在生活中的创伤事件后找到前进的道路，并支持他们确定自己的解决方案。

4.6 儿童和成人保护服务

在某些情况下，社工可能不得不进行干预以保护儿童或成人免受伤害或虐待。北爱尔兰的社会服务机构有法律义务保护那些在我们的社会中面临或经历过虐待或虐待的人。

如果您对儿童的安全或福祉有任何疑问，或者您认为他们可能有受到伤害的风险，请使用以下号码联系儿童照顾网关团队（child care Gateway Team）：

贝尔法斯特信托： 028 9050 7000

北方信托： 0300 1234333

西方信托： 028 7131 4090

东南信托： 0300 1000300

南方信托： 0800 7837745

如果您对成人的安全或福祉有任何疑问，或者您认为他们可能有受到伤害的风险，请使用以下号码联系成人保护服务：

贝尔法斯特信托： 028 95041744

北方信托： 028 9441 3659

西部信托： 028 71611366/ 028 82835960

东南信托： 028 92501227

南方信托： 028 3756 4423

在办公时间以外，可以使用以下方式联系成人或儿童紧急社会工作服务：028 9504 9999

在紧急情况下，北爱尔兰警察局 (PSNI) 也可以通过以下方式联系：999。

4.7 心理健康服务

如果您有心理健康问题，您应该先去看您的全科医生。他们将评估问题，可能会提供药物并监测您的状况，或者可能会将您转介给专科医生，例如精神科医生、心理学家或辅导员（如有必要）。您的全科医生可能会针对特定问题推荐一个支持小组。如果其他人（例如精神科医生、社工或家庭

成员) 参与您的护理, 您的全科医生可能会与他们联络, 以便为您提供最佳的整体治疗、护理和支持。



4.8 为残障人士提供的服务

在整个北爱尔兰, 提供一系列健康和社会护理服务以满足残疾人(包括学习、精神、身体和感觉障碍)及其家人或照顾者的需求。这包括评估、咨询、日常生活帮助和提供专业设备, 以及康复、宣传和临时护理服务。

您的全科医生将能够为您提供有关可用服务的更多信息。

4.9 专职医疗人员

专职医疗人员(AHP) 是12个专业团体的统称:

- 营养学(Dietetics)
- 职业治疗(Occupational Therapy)
- 言语和语言治疗(Speech and Language Therapy)
- 理疗(Physiotherapy)
- 足病学(Podiatry)
- 假肢(Prosthetics) 和矫形(Orthotics)
- 矫形(Orthoptics)
- 医护人员(Paramedics)
- 放射科(Radiography)
- 艺术疗法(Art Therapy)
- 戏剧治疗(Drama Therapy)
- 音乐疗法(Music Therapy)

专职医疗人员适用于所有年龄段的所有专业。他们的特殊技能和专业知识可能是帮助人们实现以下目标的最重要因素:

- 恢复运动或机动性
- 克服视觉问题
- 改善营养状况

- 培养沟通技巧
- 恢复对日常生活技能的信心

AHP 可在各种环境中工作，包括医院、家庭、诊所、手术室和学校。

他们与初级、二级和社会护理以及独立和志愿部门的卫生和社会护理人员合作。

4.10 学校护士



学校护士将为小学一年级和中学一年级的所有儿童在学校进行一般健康评估。您通常会被邀请与护士一起参加这些会议，讨论您孩子的健康和发育。这将包括免疫接种和疫苗接种、视力、听力、身高和体重指数筛查。如果您的孩子有健康需要，学校护士将与家长或监护人讨论此事，并可能转介孩子进行进一步的检查和治疗。

4.11 儿童免疫计划

疫苗接种是防止您的宝宝或孩子因麻疹等各种传染病而生病的最佳和最安全的方法。

婴儿通常在 8 周大时第一次接种疫苗。这将在您的全科医生诊所中进行。需要多次接种才能完全保护您的孩子，因此完成疗程很重要。

如果错过了疫苗接种，即使经过很长的间隔，您的孩子仍然可以补上。他们不必重新开始疗程。有些疾病在年龄较大的儿童中可能很严重，因此他们接受加强注射也很重要。在北爱尔兰，提供免疫接种的疾病包括：脊髓灰质炎、白喉、破伤风、百日咳（百日咳）、Hib、C 组脑膜炎球菌、麻疹、腮腺炎和风疹（德国麻疹）。您无需为这些免疫接种付费。

有关结核病（也称为 (TB) 和 BCG 传染病）的信息可以在公共卫生署网站上以多种语言找到。<http://www.publichealth.hscni.net/>

信息传单提供了有关症状、预防和治疗的详细信息。

您的全科医生、健康拜访员、学校护士或您的全科医生诊所的护士将能够帮助您解决任何有关免疫接种的问题。

4.12 药房服务（药剂师）



药剂师（有时称为药师）是药物及其工作方式方面的专家。您的全科医生是决定您需要什么药物的人。他们会给您一份名为处方的表格，允许您在药房取药。没有它，您的药剂师就不能给您药，除了一些非常简单的药，比如止痛药，你也可以在超市和其他商店买到。北爱尔兰目前免费提供处方配药。

药剂师还提供与特定健康问题相关的一系列服务 - 例如紧急避孕、妊娠试验、针头更换、氧气或失禁用品 - 并可以就健康生活和小病提供建议 - 例如虫子和病毒、过敏、女性健康或疼痛。

您当地的药房轮班详情在线发布于

<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyota.htm>.

4.13 牙医

如果您正在需要牙科治疗，您必须先向牙医注册。要注册牙医，您必须拥有医疗卡。如果您是访客，您也可以得到一些治疗。您应该和您联系的牙医确认是否会将您视为健康服务患者 (HSC)。您可能需要也可能不需要支付某些牙科服务的费用，具体取决于您的情况，例如您是否未满 16 岁、您未满 19 岁且正在接受全日制教育，以及您是否怀孕。

在 北爱尔兰寻找牙医

<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/2070.htm>

4.14 验光师（配镜师）

如果您需要进行眼睛测试，请联系注册验光师。您可能需要也可能不需要为某些眼科服务付费，具体取决于您的情况，例如您是否未满 16 岁、您未满 19 岁且正在接受全日制教育，如果您有某些条件或正在接受符合条件的福利。如果您有权接受治疗，您还需要您的医疗卡才能获得免费的 HSC 治疗。现在，许多验光诊所还为新出现突然出现眼部问题的人提供服务，例如眼部问题。“眼睛疼”。有关如何获得眼保健服务的更多信息，请访问以下链接 -

验光服务：[患者信息\(hscni.net\)](http://www.hscni.net)

5. 如果您对收到的服务不满意怎么办？



5.1 投诉程序

提出投诉不会影响您的权利，也不会导致您失去任何被评估为需要的服务。

5.2 如何投诉

您可以以最适合您的方式、格式或语言提出投诉。这可以是面对面、电话、信件或电子邮件。您应该尝试向投诉部门提供以下详细信息：

- 如何联系您
- 你在投诉谁或什么事
- 导致您投诉的事件发生的地点和时间
- 在可能的情况下，您希望采取什么行动。

理想情况下，您应该尽快尝试投诉，通常在您意识到您有投诉理由后的六个月内，通常不超过事件发生后的 12 个月。

5.3 如何投诉医疗保健提供者

如果您想要得到道歉、解释或审查您的治疗，您应该首先联系您接受治疗的地方。您接受护理的医院、全科医生诊所、私立医院或诊所都有自己的投诉程序。请与他们联系以获取详细信息。

您可以在 NI Direct 网站上找到北爱尔兰医疗服务投诉程序的详细信息
<http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

You can also contact the Patient and Client Council by email complaints.pcc@hscni.net or freephone 0800 917 0222.

以下是每个信托投诉部门的联系方式：

贝尔法斯特健康和社会关怀信托基金：

贝尔法斯特健康和社会关怀信托的投诉部：

Level 7, McKinney House
Musgrave Park Hospital
Belfast BT9 7JB

电话:(028) 9504 8000

电邮: complaints@belfasttrust.hscni.net

上网: <https://belfasttrust.hscni.net/contact-us/compliments-and-complaints/compliments-complaints-form/>

北方健康和社会护理信托：

服务用户反馈部,

Bush House,
45 Bush Road, Antrim,
BT41 2Q3

电话 (028) 9442 4655.

电邮: user.feedback@northerntrust.hscni.net

上网: <http://www.northerntrust.hscni.net/contact-us/service-user-feedback-form/>

您还可以填写并提交服务用户反馈表

东南健康和社会护理信托：

投诉部

South Eastern HSC Trust
Lough House
Ards Community Hospital
Church Street
Newtownards
BT23 4AS

电话:(028) 9056 1427

传真:(028) 9056 4815

电邮: complaints@setrust.hscni.net

上网: <https://setrust.hscni.net/contact-us/complaints/>

南方健康和社会护理信托：

服务用户反馈小组

南方健康和社会护理信托

Beechfield House
Craigavon Area Hospital
68 Lurgan Road
Portadown

BT63 5QQ

电话:(028) 37564600

电邮:serviceuserfeedback@southerntrust.hscni.net

上网: <https://southerntrust.hscni.net/get-in-touch/service-user-feedback-form/>

西方健康和社会护理信托：

投诉部

Trust Headquarters
Altnagelvin Area Hospital
Londonderry
BT47 6SB

电话:028 7134 5171 – 分机:214142

或直播号码。028 7161 1226

简讯服务:077 8094 9796

电邮: complaints.department@westerntrust.hscni.net

北爱尔兰救护车服务 (NIAS)

行政和投诉经理

Northern Ireland Ambulance Service HSC Trust Headquarters,
Site 30

Knockbracken Healthcare Park

Saintfield Road

BELFAST

BT8 8SG

电话028 9040 0999

传真028 9040 0901

www.niamb.co.uk

5.4 接下来会发生什么？

您的投诉将在收到后 2 个工作日内得到确认。他们的目标是在 20 个工作日内全面回复您的投诉。有些投诉比其他投诉需要更长的时间才能解决。如果很明显他们无法在这些时间范围内做出回应，他们会告诉您，他们会解释原因。

5.5 如果在医疗保健提供者调查您的投诉后您仍然不满意，会发生什么？

如果您仍然不满意，您可以将您的投诉提交给北爱尔兰投诉专员（监察员）。监察员将考虑您的投诉，以确定是否值得他进行调查。

有关监察员提供的服务的更多信息，请联系：

The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR
Freephone: 0800 34 34 24

电邮: <mailto:ombudsman@ni-ombudsman.org.uk>
www.ni-ombudsman.org.uk

6 您还能从哪里获得重要的建议和信息？

进一步的建议和信息可以从：

- 健康和社会保健委员会 <http://www.hscboard.hscni.net>
- 您当地的健康和社会护理信托：
<http://www.belfasttrust.hscni.net>
<http://www.northerntrust.hscni.net>
<http://www.setrust.hscni.net>
<http://www.southerntrust.hscni.net>
<http://www.westerntrust.hscni.net>



- 公共卫生署 (Public Health Agency)
<http://www.publichealth.hscni.net/>
- 患者客户委员会 (Patient Client Council) |
<http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- 商业服务组织 (Business Services Organisation)
<http://www.hscbusiness.hscni.net>

6.1 北爱帮助线网络 (Helplines Network NI) :

www.helplinesnetworkni.com

网站www.helplinesnetworkni.com 提供单点访问北爱尔兰帮助热线号码和网站，人们可以在其中找到适合其需求的正确帮助热线。这个易于浏览的网站列出了 20 多个由公共、志愿和社区组织运营的北爱尔兰帮助热线的详细信息，这些组织都是非盈利组织。该网站提供了一个搜索工具，允许用户通过输入关键字来搜索正确的支持，查找有关帮助热线提供的信息，并获取最新的联系方式和操作时间。网络成员提供各种重要的支持服务，包括信息、建议、咨询、倾听和交友，涵盖广泛的需求和问题。

- 您当地的民选代表
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- 您当地的公民咨询局
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- 北爱法律中心 (Law Centre NI) <http://www.lawcentreni.org>
- 北爱尔兰人权委员会 (Northern Ireland Human Rights Commission) <http://www.nihrc.org>
- 家庭支持<http://www.familysupportni.gov.uk>
- 南泰隆赋权计划(STEP)
<http://www.stepni.org>
- 北爱尔兰少数民族委员会 (NICEM) <http://www.nicem.org.uk>
- 北爱尔兰自愿行动委员会 (NICVA)
<http://www.nicva.org>

如果您想了解有关北爱尔兰 HSC 的更多信息，请单击提供的链接：

[北爱尔兰门户的健康和社会保健 \(Health and Social Care in Northern Ireland Gateway\)](#)

