



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales

《威爾斯家庭 醫生診所： 權利指南》



了解您的權利

我們可以善用權利來應對許多日常情況，包括在家庭醫生診所中的各種問題。

透過了解自身權利，有助我們了解可用的服務、我們有權採取的做法，以及我們需要時應獲提供的支援與調整。

因此請記住，若您居住於威爾斯，您便有權：

- 向家庭醫生診所註冊。
- 在註冊後六個月內進行一次新的病人會診。
- 透過面對面方式、電話或網上，在營業時間內聯絡您的診所進行查詢。
- 若醫生認為您有緊急需要，可於同一天安排會診。
- 表明向指定專業醫療人員求診的偏好。
- 在威爾斯獲得藥劑師的免費處方（若您在威爾斯向家庭醫生註冊）。
- 以合適方式獲得診所資訊及服務。
- 查閱您的個人健康資訊，或在個別情況下，查閱已故人士的健康記錄。
- 您向診所提供的任何資訊將保密處理。
- 列出診所提供之服務範圍的資訊單張。
- 有關如何取得協助及建議的資訊。
- 衛生委員會提供的任何文件的威爾士語版本
- 改為在另一間診所註冊。

為病人提供服務

除了了解自身權利外，了解威爾斯家庭醫生在為病人提供服務時必須採取的做法亦很有幫助。

威爾斯的家庭醫生必須：

- 為患有健康問題的人士提供服務，包括預計可康復的疾病、慢性疾病管理，以及絕症病人的一般管理。
- 在適當時候提供服務，以滿足病人的合理需求。
- 確保人們能透過線上線下方式，有效地獲得家庭醫生的服務。
- 確保病人能在發生緊急情況後的黃金時間內獲得服務。
- 在早上八點半至傍晚六點期間開放「主要設施」大門並派人員駐守
- 透過電話提供英文和威爾斯語問候錄音。
- 在服務需要收費時告訴您。
- 考慮人們存取及使用其服務的經驗，並採取合理比例的行動來解決任何平等問題。
- 擷取、記錄、重點顯示及分享您的溝通需要（如您有感官喪失問題）。
- 確保有關 NHS 服務的任何新告示牌和通知均以英文和威爾斯語雙語形式提供。

優良診所

此外，家庭醫生診所亦應採取其他做法，以確保人們能獲得所選的服務及支援。

優良診所應提供：

- 結合遙距（電話或視像）、面對面、緊急、日間及提前預約形式的會診，由診所與病人商議後決定。
- 以對待電話請求的同等方式處理網上請求。
- 當您首次聯絡診所時，基於您的臨床需要評估，為您提供適當的諮詢。
- 提供電話服務以完全滿足病人所需。
- 考慮您在網上及透過電話存取服務的經驗。
- 詢問您偏好的語言並妥善記錄。
- 記錄您要照顧別人的事實。

了解更多

專員已發佈更詳盡的指南：《**威爾斯家庭醫生診所：長者指南**》，當中提供了一切相關資訊，包括向診所註冊、預約及前往會診，以及家庭醫生診所常見各種員工職位。

如欲索取指南副本，敬請致電 03442 640 670。

您亦可從專員網站下載指南：olderpeople.wales。

有用的聯絡資料

如您擔憂家庭醫生並未公平對待您，或沒有提供正確的服務和支援來滿足您的需要及尊重您的權利，請直接向家庭醫生診所或衛生委員會提出。

下方列出了其他組織的聯絡資料，他們亦可提供相關的資訊及支援：

NHS 111

在電話上撥打 111

111.wales.nhs.uk

Llais

02920 235 558

llaiswales.org

平等諮詢及支援服務

0808 800 0082

equalityadvisoryservice.com

威爾斯長者專員 意見及援助服務

03442 640 670

olderpeople.wales

www.olderpeople.wales



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales