

# 门诊患者信息

[Information for Outpatients – Chinese (Mandarin)]

## 更改预约

若要取消或更改预约，请通过预约单上的电话号码或电子邮件地址与我们联系。

这样我们就可以将您的预约时间提供给其他患者。如果您未提前告诉诊所自己无法就诊，我们可能会将您交给全科医生来照顾。这完全符合英国国民保健服务大格拉斯哥和克莱德的“不出席和取消”政策。

如果您认为自己出现感冒或腹泻和呕吐症状，请不要就诊。

## 预约提醒电话

医院会利用自动语音系统来提醒您预约时间。

该系统会询问您是否肯定会前来就诊。若无法前来就诊，我们会将您的预约机会留给其他患者。

若您不希望接到提醒电话，请通过预约单上的电话号码或电子邮件地址与我们联系。

## 特殊需要援助

如果您需要下列任一帮助，请拨打预约单上的电话号码：

- 视听或需要翻译
- 移动、专门的设备或任何其他需求。

## 医院交通

若您想知道如何前往医院，请拨打 Traveline 电话 0871 200 2233 或访问 [www.travelinescotland.com](http://www.travelinescotland.com)

## 患者运送

(急救车或救护车)

医院或诊所预约并不意味着您有资格享受患者运送待遇。

如果出于医疗原因，您需要这种形式的运送服务，则应由您或您的看护者安排相关事宜。

请拨打苏格兰急救服务电话 0300 123 1236。他们会询问您一系列评估问题，以便确定您的需求。

如果您不再需要急救车或救护车，请在预约日前尽快致电 0800 389 1333，并告诉他们您的姓名、地址、电话号码、预约日期和就诊的医院门诊。这个是自动应答机的电话号码。（它们不会取消预约 - 如果您不就诊，一切责任自负。）

请注意，他们只会护送您的陪护或伴侣，如果出于医疗原因必须这样做的话。

## 您要携带的东西

- 您的预约单。
- 您目前服用的所有药物的注意事项，包括维生素、草药、同类疗法或替代疗法。
- 处方清单底联（如有）。
- 您可能要问医生的任何问题。（您可能希望将这些问题写下来）。

## 门诊患者签到系统

某些医院设有针对门诊患者的签到系统。该系统采用简单的触摸屏计算机。

请注意：

- 如果您遇到任何有关使用该系统的问题或麻烦，可以询问引导员或直接去门诊服务台咨询。

## 在门诊会做些什么

- 多个诊所可能会同时营业，并且可能具有不同的时限。这并不意味着您会看不上病。
- 如果诊所较晚营业，我们会告诉您最新的营业时间。
- 预约的时限各不相同，因此请确保在发生延误的情况下，您预留了足够的等待时间。预约时，您可能会接受一系列检查。如果治疗计划中包含手术部分，当天的预约内容可能包括术前评估（为手术所做的健康检查）。
- 您会遇到一位医疗顾问、一位医疗工作人员或护士。您看医生时可以由朋友或亲属陪同。
- 如果您需要后续预约，我们会与您讨论此事。
- 检查结果出来后，我们会联系您的全科医生。请在预约前跟全科医生所在诊所确认他们已拿到您的检查结果。
- 有些检查或扫描结果会发送给您的医院顾问，而不是您的全科医生。我们会在您接受检查或扫描时告诉您这一情况。
- 您有权听取他人意见。如果您觉得有必要这样做，请询问负责照顾您的医疗顾问。
- 如果您愿意，可以查看您的病历。一位资深的工作人员将能够建议您做哪些事情。

停车免费（格拉斯哥皇家医院除外），但最长可以停四小时，开放时间为周一到周五（上午 7:30 到下午 4:00）。请留好找停车位的时间。主停车场还设有残疾人停车位。

## 禁止吸烟

医院执行**禁烟**政策。这意味着在任何 NHS 办公楼、入口、门口、场地或停车场内都禁止吸烟。其中也包括抽电子烟或使用雾化器。

## 礼貌对待员工

预约时，您希望工作人员尊重您并顾及您的尊严。同样，我们也希望工作人员受到同等对待。辱骂或暴力行为将忍无可忍，我们会考虑向做出无法接受行为的任何人提起诉讼。

## 教学实践

教育和培训医疗、护理和其他专业的学生是医院工作的一个重要组成部分。

您有权决定是否希望参与教学实习或医学研究。我们会在您接受会诊之前，询问您对此事的看法。

## 健康信息保密

请参见随附的指导传单。

## 宁静室

大多数医院都会提供一个安静的房间或避难所 - 和平、冥想和祈祷的场所。欢迎大家使用这些场所。

## 出行费用

如果患者接受家庭救济金、收入补助或属于低收入人群，则可以要求报销出行费用。

请注意：

- 患者必须携带相关权利证明，如有权享受权益的确认书、HC2 证书、NHS 抵税豁免卡、庇护登记卡 (ARC)。

- 需要提供汽车票或火车票作为证据。
  - 我们可以报销患者所开汽车的汽油费。
  - 在某些情况下，可以申请报销陪护的出行费用。
  - 我们不予报销出租车费。
  - 来自高地和岛屿的患者有权要求报销部分或全部公交出行费用。
- 有关进一步的信息，请询问工作人员或咨询现金管理部门。

## 提供的服务

咖啡厅设施齐备，请让工作人员带您前往。

## 意见和建议

我们欢迎您提出任何有关医院就诊方面的意见和建议。

请告知工作人员，或使用在线反馈系统。

[www.nhsggc.org.uk/patientfeedback](http://www.nhsggc.org.uk/patientfeedback)

此外，您还可以在患者意见中作出评价：[www.patientopinion.org.uk](http://www.patientopinion.org.uk)

## 投诉

如果您要投诉，请首先向高级职员反映。

您可以索取一份所有门诊均有提供的指导传单。此外，还可以联系投诉办公室：0141 201 4500 或发送电子邮件至：[complaints@ggc.scot.nhs.uk](mailto:complaints@ggc.scot.nhs.uk)