



具有什麼標準的規則你有權從家庭醫生診所那裡 所期待的

大字打印版本

- May 2013, Cantonese -

有關這本小冊子

這個指南是對你如果你在英格蘭接受治療或者從家庭醫生診所哪裡得到醫療保健服務。這將會幫助你了解到什麼樣的標準的醫療保健你有權從家庭醫生診所那裡所期待的服務並且如果你受到質量差的保健你將會怎麼辦。這個指南將解釋我們如何管理的以確保家庭醫生診所達到國家所規定的質量和安全的標準並且如果我們發現家庭醫生診所不能達到國家所規定的標準那麼我們就可以採取行動規範。

關於我們

我們是保健質量委員會（CQC），在英格蘭的健康和成人社區保健服務的獨立的管理機構。

我們確保健康和社區保健服務為人們提供安全的，有效的，富有同情心的，高質量的保健並且我們支持保健服務變得更好。

我們監控，檢查並且管理服務來確保他們達到質量和安全的的基本標準並且我們公布我們所發現的，包括業績的評定來幫助人們選擇保健服務。

我們也保護那些易受傷害的人的利益，包括那些處于精神方面的受到限制的人們。

我們把人們的觀點，凡人瑣事，健康和福祉，人們所使用的服務放在我們的工作中心，並且我們有一系列的權力如果人們得到質量差的保健服務我們可以使用這些權力來採取措施。

注冊的和檢查的家庭醫生診所

根據法律，所有的在英格蘭的家庭醫生診所必須確保他們所提供的保健和治療達到國家所規定的質量和安全標準。

如果他們可以向我們出示他們正在達到這些標準我們登記注冊這些家庭醫生診所。如果家庭醫生診所沒有被我們登記注冊的話，他們將不能夠提供保健服務的。

我們檢查家庭醫生診所為了確保他們正在達到國家標準。如果有任何有關所提供的保健服務的問題的話，我們可以在任何時間檢查任何一間家庭醫生診所。

在下面幾頁裡我們概括了當一間家庭醫生診所要是達到國家所規定的質量和安全標準那么你應該期待的是什麼。

當一間家庭醫生診所正在達到國家所規定的質量和安全標準你可以期待的是什麼

1. 你可以期待的是被尊敬，包含並且被告知在每一階段發生了什麼了
 - 你，或者別人代表你，將包含討論有關你的牙齒保健和治療。
 - 如果你需要的話你將得到支持來幫助你決定並且員工將會尊敬你的隱私和尊嚴。
 - 在你接受任何治療之前你將被告知你是否同意接受治療。

例子

阿尼薩和她的家人都是病人在一間當地家庭醫生診所。阿尼薩的家人只有最基本的英文知識不過用烏爾都語有效的溝通。她的家庭醫生提供了用烏爾都語文字書寫的有關常見的治療的傳單。

當阿尼薩的八歲女兒需要抗菌素來治療嗓子發炎，她和她的女兒可以明白都包含了什麼而且為什麼藥物治療是必須的，所以她們同意了家庭醫生的藥方。

2. 你可以期待得到保健，治療和支持那是達到你的需求

- 你的個人需求將會評估來確保你得到安全的和適當的保健那是支持你的權力。
- 你將會得到保健對於你的一般健康和福祉那是你和你的家庭醫生的同意將會有關係的。
- 你的醫療保健需求是被協調的如果你處在保健服務之中。
- 員工尊敬你的文化背景，性別，年齡，性方面的事（你是否是女同性戀，男同性戀，雙性戀者或者異性戀的人），宗教或者信仰，並且你的殘疾，要是你還有別的。

例子

安迪是65歲。當他開始遭受嚴重的心痛和困難的吞咽后，他最近見了他的家庭醫生。做完體檢報告后，那位家庭醫生懷疑安迪可能患上胃癌。他做了緊急安排讓安迪去大醫院見專門醫師。下周早些時候安迪被醫院聯系確認讓他去見專門醫師。當安迪去見了醫師，這位專門醫師已有了一份副本那是家庭醫生給與轉診病人病歷是有關安迪的病史及症狀的詳細信息。

3. 你可以期待的是安全的

- 你將會被照料在一個干淨的環境裡使你免于被感染。
- 在適當的地方，你將會得到你需要的醫藥治療，在你需要的時候，並且在一種安全的方式裡。
- 在一個安全的並且可容易進入的地方你將被治療。

- 你將不會被不安全的或者不適當的設備所傷害到的。
- 你的家庭醫生將會採取適當的措施要是他們懷疑病人在傷害的風險之中。

例子

一間家庭醫生診所不容易進入就診的針對那些使用輪椅的人或有嚴重步行困難的人由于只可以利用狹窄的移動台階可通行的。不可能在診所裡安裝電梯。這家診所已經安裝了安全的扶手到樓梯間並在門上安裝了一個呼叫器以便呼叫幫助。由于這家診所仍然對這些人來說不容易進入的，應該為現有的患者身有殘疾的提供一次家訪服務。新的病人想在這家診所登記注冊應該被告知有關台階的事情並且，如有必要的話，轉診到一個當地的家庭醫生診所容易進入的就診。

4. **你可以期待的有身懷正確的技能來做適當的工作的員工被照料**
 - . 你的一般健康和福利的需求將有具有適當的有資格的員工來滿足。
 - . 總是有足夠的員工近可能地來關注你的安全並滿足你的需求。
 - . 你將被有經驗管理的和有機會發展和提高技能的員工來照料。

例子

一間大的家庭醫生診所僱傭許多醫生和護士。診所有規律地監控等待和就診時間來確保他們有足夠的員工來滿足病人的需求。作為一個結果，預約就診很少地被取消或者被改期。

5.你可以期待你的家庭医生诊所来定期地检查服务质量

- 家庭醫生診所所有規律地監控服務質量來確保你得到你需要的照顧。
- 你的個人記錄將是準確的並且是安全和保密的。
- 你，或者別人代表你，可以投訴並將聆聽。你的投訴將會得到合適地處理。

例子

一間大的家庭醫生診所的合作伙伴被委任來連續地改善他們提供給病人服務的質量。病人通過評論卡片和診所的網站支持提供反饋信息。診所接待處那裡有如何投訴的傳單，還有在他們網站上有關投訴的步驟。合作伙伴一個月一次開會檢閱投訴和別的反饋信息來討論如何從中學習到並作出改善，在哪是必須的。

這家診所的網站給出信息如何他們執行國家和當地的病人滿意度調查，並且他們採取那些行動來改善他們所提供的服務。

要是你認為你的家庭醫生診所沒有達到國家規定的標準怎麼辦

如果是你，或者別人需要你的照顧，經歷著質量差的保健你可以：

- 指出你關注的家庭醫生診所，包括製定一個正式的投訴，並
- 告訴我們實情。

指出你關注的家庭醫生診所

如果你關注你的家庭醫生診所提供的保健有問題的話，首先你應該告知診所經理。如果問題沒有得到解決，你可以採取他們的正式地投訴程序。根據法律，每間家庭醫生診所必須擁有有效的步驟來處理投訴。

如果你的投訴是有關國民保健服務的治療並且你不滿意你的家庭醫生診所處理你的投訴的方式，你可以撥打0345 015 4033 聯系議會健康服務署監察專員。你投訴的權力有解釋在

www.nhs.uk/NHSConstitution.

要是你私人支付治療費並且你不滿意你的家庭醫生診所處理你投訴的方式，你可以到這個網站 www.independenthealthcare.org.uk 聯系獨立的醫療諮詢服務署（IHAS）.你也可以撥打0161 923 6602聯系醫療總會署（GMC）,或者瀏覽他們的網站 www.gmc-uk.org.

告訴我們

我們作為管理人的角色不能給我們法律權力去調查或者解決投訴，不過我們仍然想讓你告訴我們有關你的保健的經歷。你的信息對我們來說是有價值的。這會幫助我們決定何時，和何地來如何檢查。

当我们发现家庭医生诊所没有达到标准我们将会采取行动。即使你不想投诉家庭医生诊所你可以告诉我们你的关注。我们也想听到好的保健服务的经历。最好的办法与我们联系是在网站上 www.cqc.org.uk 填写我们的“分享你的经历”表格。你也可以拨打 03000 616161 给我们或者按照这个指南背面的地址写信给我们。你也可以通过你当地的健康观察队告诉我们有关你的保健经历。

我们如何履行检查并且采取行动

当我们执行一次检查我们与人们交谈并查看他们的保健的经历，也查看系统和过程。我们经常与别的专家来检查，包括有保健经历的人。如果我们认为服务没有达到国家规定的标准，我们采取措施。

我们可以让家庭医生诊所告诉我们他们将会怎么做才能把事情搞对。

我们也可以：

- 责任罚款或者正式警告，还有
- 暂停或者取消家庭医生诊所的注册。

在我们的网站上 www.cqc.org.uk 我们发布任何正式的被我们告知的一间家庭医生诊所要求改善的。当这家家庭医生诊所已经作出了必要的改善达到了国家标准我们便更新我们的网站。

我们如何联络你

在我们的网站上 www.cqc.uk 我们发布一些细节有关我们如何管理使家庭医生诊所达到国家规定的质量安全标准。你也可以搜寻任何一间家庭医生诊所是如何不执行标准的是你想知道的。

你也可以登记收到：

- 一封来自我们的电子邮件当我们检查，并发布报告，你感兴趣的家庭医生诊所，还有

. 来自我们的每月的电子快讯来获得最新的新闻。

来自我们网站上的别的小册子

什么样标准你有权期待的来自你的老人院的规则

什么样标准你有权期待的来自你的医院的规则

什么样标准你有权期待的由代理机构提供在你自己家里的保健规则

什么样标准你有权期待的来自你的牙医诊所的规则

怎么与我们联系

打电话给我们： 03000 616161

写信给我们： Care Quality Commission
Citygate, Newcastle, upon Tyne
NE1 4PA

发电子邮件给我们： enquiries@cqc.org.uk

我们的网址： www.cqc.org.uk

如果你喜欢这个出版物用不同的语言文字或格式（比如，用大字体或语音）请到我们的网站或与我们联系。

CQC-178-50000-STE-012013