

倫敦西敏市 (Westminster) 和肯盛頓、切爾西 (Kensington & Chelsea)

區內黑人和各少數民族社區 (BME) 的簡介

在上一次 2001 年人口普查中，黑人或其他各少數民族背景人口在肯盛頓、切爾西區內的最密集投票區分別是：高本 Golborne (37%)、科爾維爾 Colville (25%) 和雅芳黛爾 Avondale (25%)。在這些投票區內，15%-22% 的居民為黑人種族，比僅有 5% 的肯盛頓、切爾西區總黑人種族數量高出很多。數字表明，從肯盛頓、切爾西區內的學童中可以聽到 100 多種不同的語言。

2001 年，51% 的公立學校學生有黑人或其他各少數民族背景，有 46% 的小學生把英文作為第二語言。除了英文外，最常見的第一語言是阿拉伯語。肯盛頓、切爾西在英格蘭有最高的 (11.2%) 非歐盟、英國出生的居民數，西敏市位居第二位 (9.0%)。

西敏市種族文化的多樣性在英格蘭是獨一無二的，它有 30% 多的居民有黑人或其他各少數民族背景，他們講 150 多種語言。這裡不僅有許多黑人或其他各少數民族的團體，也有建立許久的社區中心。與整個倫敦相比，西敏市具有較多的華人、非洲加勒比種族人和孟加拉人居住，還有衆多阿拉伯人，他們是市內最大的少數族裔。伊斯蘭教是在倫敦的第三大宗教。

黑人或其他各少數民族背景的患心理健康疾病的人佔總患者人數的 42%，來自非洲和加勒比社區、男性難民和穆斯林婦女佔多數。由於患有心理健康問題，黑人或其他少數民族人群在臨時住處的 37% 人被歸納為弱勢群體。

1 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

通過“社區醫療服務”這個項目，我們明確了3種主要困擾本社區人群的健康問題，它們是：

關節炎：最大的華人移民浪潮發生在1950年至1960年之間，處於當時興旺的中餐行業是這批移民的主要謀生之路。長時間的工作，緊張並繁忙的工作環境，都是導致關節炎的主要因素，尤其影響膝關節。到今天，這一代華人移民大多數都已七、八十歲，患有關節炎疼痛的人數也在增加中。

乙型肝炎：這種具有傳染性的疾病在中國、香港、馬來西亞等亞洲地區的華人中非常普遍，高達50%的人口接觸過乙肝病毒。在過去的5年裏，英國感染乙肝病毒的人數幾乎增加了一倍，從180,000升至325,000人。患者的大量增加是由於英國人口的不斷變化的結果 - 來自乙肝病毒感染率高的國家的移民急劇增加。

心理健康：在英國華人社區中存在著對精神疾病的恥辱和偏見。與其他黑人和少數民族社區一樣，那些有語言障礙、文化差異、以及對精神疾病持有不同概念的患者，要得到相關的幫助更是難上加難。在傳統意義上，多數華人認為精神疾病是需要藥物和（或）入院治療，這又是尋求幫助的另一障礙。

2 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

NHS代表國民保健服務；NHS屬於我們所有人，時刻提供支援，幫助我們所有人保持健康身心。2009年1月21日，NHS有史以來的第一個約章出版了。這份檔集合了工作人員、病患和公眾可以對我們NHS有什麼期望做了詳細的介紹。它還告訴我們它做事的原則和價值。

NHS約章包括許多工作人員和病患的權利、承諾和責任。以下七個主要原則指引著NHS所做的全部工作，它們可以在NHS約章中找到，它們分別是：

- NHS向所有人士提供全面的服務
- 使用NHS服務根據臨床需要，而非個人的支付能力
- NHS務求達到最高的卓越標準和專業水準
- NHS服務必須反應病患、他們的家人和照料者的需要和意願
- 為了病患、地方社區和廣大民眾的利益，NHS跨組織與其他機構合作
- NHS致力於用納稅人的錢提供物有所值的服務，並以最有效、公平和可持續的方法使用有限的資源
- NHS對其服務的公眾、社區和病患負責

NHS約章有10多種不同的語言版本、並有異讀和盲文版，如果您想瞭解更多關於它的內容，找全國華人保健中心、您當地的病患建議及聯繫服務（PALS）：見卡片13、您當地的醫院、服務處或信託會、您當地的市民諮詢局索要，或訪問NHS選擇網站：

<http://www.nhs.uk/choiceintheNHS/Rightsandpledges/NHSConstitution/Pages/Overview.aspx>

NHS約章

3 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

全科醫師 (GP) (有時稱為家庭醫生) 是在地方社區的診所或保健中心工作的通科醫生。您們的GP照料他們當地社區人們的健康並處理所有的健康問題。

您的GP診所也會提供健康教育、吸煙和飲食方面的建議、定期的健康檢查，如宮頸刮片測試、血壓檢查、診所業務、接種疫苗和進行簡單的外科手術。

如果您或您的家庭成員患病或擔心他們的健康，您的GP通常是您的第一聯絡點。GP們通常都與一個團隊一道工作，包括護士、保健探訪員和助產士，還有一系列其他的健康專業人士，如理療醫師和職業治療師。

如果您的GP不能在診所處理您的問題，她/他一般會把您轉介到一家醫院做檢查、治療或去看有專科知識的顧問醫生。

登記一名GP是很重要的，因為他們在必要時轉介您到專科醫院和社區治療服務處。每個診所提供的服務都可以在診所提供的診所小冊子中找到。

只要您住在它覆蓋的區域內，您有權登記您選擇的GP診所。到診所看病是免費的。

GP 服務 (1)

4 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

您應該在搬進一個新地區後就登記一名在您家附近的家庭醫生。在您可以看您的家庭醫生之前，您需要預約。

您可以要求看男醫生或女醫生（儘管這不見得一直都可以）。如果您認為您需要立刻就診，您應該對接待員說明這一點。您說明之後也許就能在當天見到醫生。如果家庭醫生認為您病得太厲害，不能到診所來，有可能能夠到您家裏出診（儘管這僅發生在極端情況下）。

家庭醫生對您的診視通常進行10分鐘。如果您需要討論許多與健康有關的問題，或者您需要翻譯幫助，您必須在預約時告訴接待員，這樣接待員就會為您安排雙倍的診視時間。

如果英語不是您的母語，您預約時必須告訴接待員您應診時需要翻譯幫助。（如果您在向接待員表達這一點時有困難，告訴他們您講哪種語言，她/他會為您聯繫電話翻譯服務。）

如果您需要在診所營業時間外的時間看醫生，您應該撥打您診所的非工作時間緊急服務電話，以便找到“接聽電話”的家庭醫生（向您的診所要這個號碼）。

5 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

普查服務是為所有人設計的免費健康檢查服務。服務內容包括測驗或醫學檢查，用於確定您是否患有某種疾病。普查能夠在疾病早期階段尚未出現、您還沒有感覺身體不適時發現疾病。許多疾病（如糖尿病和高膽固醇），通常沒有早期症狀，看似健康的人可能得了病也不知道。

及早發現疾病確保治療，而且增加了控制疾病的機會。早期治療還有助於避免發生嚴重併發症的危險。即使您感覺自己很健康，當您被要求做普查時就要去做普查，這一點很重要。如果您有某種疾病的家族史，普查就尤其重要。英國主要的健康普查服務是癌症普查：乳房普查計畫、子宮頸普查計畫和腸癌普查計畫：

- 乳房普查在乳癌的極早期階段發現乳癌。
- 子宮頸普查不是類似的癌症檢測，但是能夠發現早期的異常，這些早期異常可以得到治療從而有助於避免早期異常發展成為癌症。
- 腸癌普查旨在發現早期腸癌，早期治療很可能是有效的。通過普查還可以發現息肉，雖然息肉不是癌症但是可能隨著時間的推移發展成為癌症。

沒有針對前列腺癌的有組織的普查計畫，但是已經開展了通知選擇計畫，該計畫對提出要求的人們提供前列腺癌症危險控制服務。如果您有憂慮，應該跟您的家庭醫生談談。普查服務還包括許多其他的健康狀況和疾病，包括以下幾種：

- | | |
|------------|--------|
| • 糖尿病 | • 衣原體 |
| • 肥胖症 | • 肝炎 |
| • 高血壓（血壓高） | • 高膽固醇 |

如果您需要關於現有的健康普查服務的任何訊息，請告訴您的家庭醫生。

NHS 普查服務

6 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

任何人都可以申請註冊一名NHS牙醫，如果您希望，您有權註冊多於一名的牙醫。所有牙醫都會提供下列服務：

- 檢查和評估
- 轉介牙科醫院進行專門治療
- 外科治療，如拔掉智齒和其他牙齒，常規和根管充填
- X光、做牙橋、貼面、做牙冠、鑲牙、裝假牙和牙病護理
- 非外科治療，如去垢、拋光、牙周（牙齦）治療、周邊充填和口腔衛生指導

如果您需要支付NHS牙齒治療的費用，您只需為每個療程支付一次費用（這也包括如果您需要多次約診才能完成治療）。所有治療的費用只有三個固定等級：

- 1級 - 16.50鎊：這包括檢查、診斷（如X光）、如何防止將來問題的建議和去垢與拋光（如需要）。如果您需要急診，即使您的急診需要一次以上的約診才能完成，您也只需支付一次1級費用。
- 2級 - 45.60鎊：這包括1級進行的任何治療，還有需要的進一步治療，如充填、牙根管處理或拔除。
- 3級 - 198.00鎊：這包括1級和2級進行的任何治療，另外加上做牙冠、假牙或牙橋。如果您在完成一個療程的2個月之內需要更多同級或更低費用等級的治療（如補另外一個牙），您不必支付額外費用。

7 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

產婦服務是為照料產前、生產期間和產後女性以及照料她們的新生兒而設計的。產前護理服務在女性懷孕期間照料她們，產後護理服務在緊接分娩之後的期間照料女性和她們的新生兒。

您一懷疑您懷孕了就應該去看您的家庭醫生（不僅為了看懷孕而是因為懷孕可能影響您現在或將來可能患有疾病的治療）。您的懷孕將被保密對待，即使您未滿16歲。

妊娠試紙可以免費從您的家庭醫生、社區避孕診所或NHS簡易門診中心那裏獲得。也可以從您當地的藥劑師那裏買到。

您的家庭醫生是在您整個懷孕期間照料您的產婦小組的成員。助產士會為您提供單獨的照料和幫助，向您提供訊息並幫助您對您想得到的照料類型做出明智的選擇。您的助產士會幫助您準備生產、計畫出生，並會就超期引產、母乳餵養、照顧新生兒、新生兒檢查和產後抑鬱提供建議。如果您需要額外的照料或者您有妊娠併發症，您還可能在這一期間被轉介給一名產科醫師、懷孕和生產的顧問專家。

在您的寶寶出生後，將有一名保健探訪員——專門從事嬰兒及兒童衛生和健康的有資質的護士到您的家裏探視您。保健探訪員會對您和您的新生兒做身體健康檢查，並會支持您以確保您能在情感上和心理上承擔起做母親的責任。

8 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

精神疾病沒什麼奇怪的，也並不罕見；每四個人中就有一人將在他們生命中有一些精神亞健康的經歷。精神疾病可能影響任何人，在任何年齡發生而且可能有許多不同的形式。這種病可能包括下列一項或多項：

- 焦慮
- 抑鬱
- 緊張
- 情緒紊亂
- 精神分裂症
- 自我傷害
- 飲食紊亂
- 癮病

精神健康問題可能影響您生活的許多方面，如住房、就業、個人關係和身體健康，因此如果您或者一名親屬感覺患上任何精神疾病，請尋求幫助。在英國，有許多不同的服務可以幫助您和您的家人，在大多數情況下，最好是先跟您的家庭醫生講。您的家庭醫生能夠做出一個初步的判定並支持您採取最佳解決方法。依據疾病類型，能夠獲得的服務可能包括：

- 交談療法，如IAPT、諮詢、喪亡輔導或精神療法
- 治療處理，如
- 藥物，如抗抑鬱藥
- 社區服務，由社區精神健康小組（CMHT）或者危機解決小組（CRT）提供。
- 住院服務

您還可能被轉介去看社工或者被指派一名志工／護工人員，他們將能在日常生活上幫助您並給您建議，如福利、住房、日間照料和培訓等方面。

9 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

NHS隨到隨診中心提供一系列治療的便利；通常是護士在這些中心上班，並提供對感染、小傷口或創口以及骨折等小病的治療。它們是家庭醫生和醫院急診科服務的補充。儘管有些隨到隨診中心有醫師坐診，但是大部分沒有，因此這裡不提供對大病或急症的治療。

- 不是所有隨到隨診中心都提供同樣的服務，因此建議您向您當地的門診中心瞭解中心的服務範圍。
- 大部分的隨到隨診中心每週營業七天，包括正常的辦公室工作時間之外，某些中心24小時營業。
- 您無需登記即可享受隨到隨診中心服務，到中心治療前也無需預約。

您可以接受治療的一些情況包括：

血壓 ~ 咳嗽、感冒和流感症狀 ~ 緊急避孕 ~ 蚊蟲叮咬 ~ 花粉熱 - 小傷口 ~ 頭痛 ~ 肌肉和韌帶拉傷 ~ 皮膚問題：皮疹、曬傷 ~ 創口縫合 ~ 胃病：胃痛、便秘、吐瀉 ~ 女性的婦科疾病：有關真菌感染和月經問題的建議

更多資訊可以聯繫您當地的PALS、市民諮詢局，也向全國華人保健中心尋求幫助，或者登錄NHS選擇網站

<http://www.nhs.uk/NHSEngland/AboutNHSServices/Emergencyandurgentcareservices/Pages/AE.aspx>

查詢您當地的隨到隨診中心資料。

NHS 隨到隨診中心

藥劑師也叫藥師，是熟悉藥物及藥物在疾病治療中的應用情況的專業人士。他們在藥店（藥房）工作，這些藥店（藥房）可以在醫院和主要街道上找到。他們在為病患提供優質保健方面起著關鍵的作用，他們運用臨床專業知識和實際經驗確保供藥安全，確保病患和大眾的用藥安全。

所有藥店都提供下列服務：

- 處方配藥（包括重複處方）
- 安全處置不需要的處方藥
- 諮詢與治療沒有處方的小病和不適
- 向病患介紹到其他衛生服務機構
- 健康和生活方式建議與產品：如戒煙、體重減輕和降低血壓

有些藥劑師還會提供下面的一些附加服務：

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• 藥品審查• 戒煙服務• 衣原體檢查• 用藥者換針 | <ul style="list-style-type: none">• 緊急避孕• 免疫服務，如HPV、流感• NHS健康檢查• 小病治療服務 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

11 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

NHS處方必須付費，除非您由於特殊情況有權獲得幫助。在下列情況下，處方總是免費：

- 如果您超過60歲或者不滿16歲
- 您已經16、17或18歲且正接受全日制教育
- 如果您是接受醫護的NHS住院病人
- 如果您懷孕或在之前的12個月內有了一個寶寶，而且持有有效的免付費證明。如果您沒有該證明，您需要填寫FW8申請表，表格可以從家庭醫生、醫師、助產士和保健探訪員索取。您須填寫表格的第一和第二部分，您的家庭醫生、醫師、助產士或保健探訪員必須簽字確認您提供的訊息是正確的。
- 如果您或家人收到下列收入相關福利之一：收入補助、基於收入的求職者津貼、基於收入的就業與補助津貼、退休津貼。

喪失工作能力福利或殘疾人生活津貼不包括在內，它們不是收入相關的，但您可以申請免除證明。

在要求為您開處方藥之前，有必要先弄清楚您是否需要付藥品費。還有要注意的是，如果您沒有資格領取免費藥物，但是您領取了，即使是弄錯了，您也可能被處罰。

NHS處方費 (1)

12 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

在某些情況下，有些藥品對所有人都是免費的，包括：

- 醫院或NHS隨到隨診中心給您開的藥；
- 處方避孕藥；
- 家庭醫生專門給您開的藥；
- 醫院或診所為治療性傳播的傳染病（STI）而提供的藥物；
- 為治療肺結核提供的藥物；
- 向被監督的接受社區治療的人士提供的精神疾病用藥。

如果您收入很低，您可以通過NHS低收入方案得到處方費用援助。HC2證書可以使您免付處方費。要取得HC2證書，您必須填寫HC1表格，這一表格可以從就業中心辦公室或大部分NHS醫院得到。您的家庭醫生、牙醫或眼科醫生也許能給您一份此表格。您還可以通過撥打0845 610 1112索取該表或者登錄NHS選擇網站：

<http://www.nhs.uk/NHSEngland/Healthcosts/Pages/Prescriptioncosts.aspx>下載該表。

如果您沒有資格享受免費處方，認為您在三個月中需要支付四次或更多次處方費或者在12個月中超過14種藥品，購買一份處方預付證（PPC）會比較便宜。

您的PPC只能使用在您自己的NHS處方藥。PPC的開始使用日期是從您提供申請或撥打電話之日起算起，除非您申請了其他起始日期。您可以在網上定購或撥打0845 850 0030定購PPC，或者通過填寫FP95表格的方式定購PPS（該表格可以從有些藥店和家庭醫生那裏得到）。您可以登錄NHS選擇網站：

[http://www.nhs.uk/NHSEngland/Healthcosts/Documents/2009/HC12\[1\].pdf](http://www.nhs.uk/NHSEngland/Healthcosts/Documents/2009/HC12[1].pdf)，從HC12小冊子中瞭解到更多關於PPC的訊息。

除上述情況下，您也可能有資格享受免費NHS處方。關於更多建議，您可以聯繫您當地的PALs、市民諮詢局或要求全國華人保健中心幫助您得到正確的訊息。

13 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

NHS系統是一個龐大的複雜組織，提供許多不同的服務。NHS期望所有工作人員能夠盡全力傾聽您的心聲並作出反應。但是，如果您或您的親屬對NHS服務有顧慮或不滿意，或者不瞭解發生的情況，PALS能夠提供幫助。PALS的宗旨是確保NHS傾聽病患、他們的親屬和朋友的意見。所有NHS醫院都有PALS，PALS不提供醫療建議。

當您覺得您的意見沒人聽取的時候，您應該使用PALS，它們能夠通過回答問題的方式為您提供幫助。PALS旨在儘快幫助解決您的擔憂。PALS幫助NHS完善服務而且：

- 向你提供關於NHS的訊息並幫助你處理任何其他與健康有關的疑問；
- 幫助解決你使用NHS時的顧慮或問題；
- 提供關於NHS投訴過程以及如何獲得獨立(非NHS)的幫助資訊；
- 向你提供訊息並幫助介紹你到NHS之外的機構和援助單位；
- 告知你如何更多參與怎樣關注你自己的醫療保健和當地NHS服務訊息；
- 管理階層的工作人員會通過瞭解你的顧慮、傾聽你的建議和體驗來改善NHS；
- 通過發現現有服務中的問題和缺陷，為提供NHS信託儘早提供忠告體系和監察機構。

要聯繫PALS，您可以讓全國華人保健中心幫助您，您當地的市民諮詢局或直接聯繫PALS，方式如下：
肯盛頓、切爾西NHS：週一至週五，早9點至下午5點，電話：020 8962 4547，傳真：020 8962 4828
或電子郵件 pals@kc-pct.nhs.uk

西敏市NHS：週一至週五，上午9:30至下午4:30，電話：0800 587 8818，短信至：07766 251 458或
電子郵件 pals@westminster-pct.nhs.uk

聖瑪麗醫院 (St Mary's Hospital)：0800 716 131

切爾西、西敏市醫院 (Chelsea & Westminster Hospital)：020 8846 6727

皇家布朗普頓和黑爾菲爾德醫院 (The Royal Brompton & Harefield Hospital)：020 7349 7715

皇家馬士登醫院 (The Royal Marsden Hospital)：0800 783 7176

倫敦中部和西北部精神衛生信託會 (Central & North West London Mental Health Trust)：020 8237 2329

14 英國國民健康服務 (NHS) 實用信息卡片

如果您對您或您親屬得到的NHS服務不滿意，或由於某種狀況被拒絕治療，您有權投訴並使您的投訴得到徹底調查。

NHS投訴方式：NHS有它自己的投訴方式，這通常是正式投訴的第一步。你可以在NHS選擇網站<http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx>上找到關於NHS投訴程式的詳細資訊。

NHS有一套簡便的兩階段投訴程式。請向您的醫院、NHS服務處或信託會索要一份它的投訴程式，上面會說明如何進行投訴以及可以得到什麼幫助或支持。

當出現問題時，您應該儘快進行投訴，一般是自事發生之日或您首次注意到問題之日起12個月內。(在某些特殊情況下，可以延長這一時限，前提條件是仍然能夠對投訴事件進行調查並且存在情有可原的情況)。

1. 向您的醫院或信託會索要一份它的投訴程式，上面會說明如何進行投訴。您的第一步通常是（以書面或口頭形式）向從業者，如相關醫生或護士或其組織（該組織有投訴經理）提出問題。這被稱為地方性解決，大部分投訴案件都在這一階段得以解決。
2. 如果您仍然不滿意，您可以將問題提交給國會和保健服務調查專員。該專員不與國民保健系統和政府有任何聯繫。致電0345 015 4033

NHS約章（見卡片2）闡釋您在投訴時享有的權利，讓醫院的PALs服務處、NHS服務處或信託會幫助您。全國華人保健中心也能幫助您，為您提供資訊及支援。

NHS 投訴