

普通全科非工作时间紧急护理服务中心

常见问题

普通全科非工作时间服务中心是什么？

BrisDoc 普通全科非工作时间服务中心在普通外科关闭期间——即每个工作日的 18:30 到次日 08:00、周末及银行假日全天——内开放。

该项服务属于紧急护理服务，面向需要紧急医疗救助或建议，且无法等到其全科诊所次日开门或无法等到周末结束的患者。

我们与其他白天服务科室共享我们的所有场地，有时也会与其他科室的患者共用候诊室。

我如何获得服务？

我们的服务并非随到随治服务——如需获得我们的服务，您需要拨打 111 预约。

如果英语不是您的第一语言，NHS111 可提供翻译。通过手机和固定电话提供翻译服务是免费的。

NHS111 的来电处理人员将记录您的全部详细情况，并根据您的需求把您转向最适合的科室。如果您需要获得普通全科服务，来电处理人员可为您进行登记，安排电话回访或直接在我们的其中一所机构为您预约就医。来电处理人员也可能会把您转向其他科室，如轻伤科 (MIU) 或急诊部。

如果您的病情紧急或危及生命，您应当拨打 999。

我需要一名翻译，能安排吗？

我们提供超过 200 种语言的电话口译服务。请阅读我们前台处的通知，了解更多详情。如果您需要该服务，请告知我们的接待员。

此外，我们也提供英国手语翻译服务，但需要提前预约。如果未事先告知我们您需要该项支持，我们可能需要重新安排您的预约时间，以便安排翻译到场。

预约就诊时，谁为我看诊？

我们的临床团队包括医生、高级执业护士以及紧急护理人员，他们在其提供护理的领域中技术精湛，经验丰富，也能够在必要时为您提供用药处方。

在我们最繁忙的诊所，首先可能会由健康服务助理为您看诊，健康服务助理将执行简单的体检，如测量血压和体温等，以帮助我们的临床人员评估您预约就诊的顺序。

我需要等候多长时间？

我们会提前向您告知您的预约时间，但请务必谨记，该预约时间仅有指导作用。由于我们是紧急护理服务中心，我们的临床团队将按病情轻重顺序接诊患者，不按先来后到顺序。在面对面诊治患者间隙，我们的临床团队还将通过电话向患者提供建议。有时，因为有其他患者需要救护车或入院治疗等，临床团队可能会延后接诊。

我们的目标是在患者预约时间的 30 分钟内看完至少 80% 的患者，但在非常繁忙的时段里，您的等候时间可能会更长。如果等候时间可能较长，您的接待员将会通知您——若您在等候期间感觉自己的病情正在恶化，请告知接待员。

我想要对我接受的服务提出反馈。

虽然我们对于我们提供的服务非常有信心，但我们承认有时确实会出现一些问题。因此，您的反馈——无论是正面反馈还是负面反馈——将帮助我们做出改变，以改善我们的患者接受到的护理。

如果您有任何问题，请先告知我们的接待员，接待员或许能够帮助解决您的疑虑。我们旨在给予最高标准的顾客服务，并期望我们的员工尽其所能帮助您。如果我们的诊所员工不能您的问题，您可以联系我们的总部团队：

□ 邮寄至 **Patient Feedback, 21, Osprey Court, Bristol BS14 0BB**

□ 电子邮箱 enquires@brisdoc.org

我们将对所有投诉开展调查和回复。

您也可以从诊所前台领取反馈卡，使用该反馈卡告知我们您对我们的服务有何看法。

我们也鼓励患者对我们的服务和员工给予正面反馈。

我们的临床医护人员和运营人员工作十分辛苦，每年 365 天昼夜不歇，周末及银行节日全天不休，而且每个工作日都忙碌到深夜。如果我们团队中的一员为您付出了额外的努力，或您觉得他们提供了卓越的“**仁心仁医救护**”服务，请抽出片刻时间填写一份反馈卡，我们将竭力传达您的评语。