



國民保健服務(NHS)與你

你可對我們有甚麼期望
我們對你有甚麼期望

本單張的讀者是誰?

本單張是為在蘇格蘭境內使用「國民保健服務」(英文簡稱 NHS) 的人士而撰寫的。

本單張刊載甚麼內容?

	頁數
你可對蘇格蘭NHS有甚麼期望	2
等候看病，化驗或治療	5
我們如何確保達到標準	7
我們對你有甚麼期望	8
你可幫忙的其他方式	10
哪裏可以取得更多資料	11

你可對蘇格蘭NHS有甚麼期望

蘇格蘭NHS會：

- 幫助你保持健康，以及
- 在你生病時照顧你

我們提供旨在符合病人及其照顧者和家人各方面需要的安全，高質素的服務。

服務人人

- 我們的服務是根據你的健康或醫療需要，而不是你支付費用能力而提供的。
- 不論你的種族背景，性別，年齡，性取向，信仰和政治信念如何，或是否為傷殘人士，我們也同樣尊重你和維護你的尊嚴。

安全，高質素的護理

- 我們在所取得的資源範圍內盡量提供最佳的護理及醫療服務。
- 我們務求在 NHS 服務的每一位員工都具備他們工作所需的恰當訓練和技能。
- 我們會在安全，清潔的情況下提供護理及醫療服務。

回應你的需要

- 我們提供的醫護服務會顧及你的需要，我們也會盡量依照你的優先選擇為你提供服務。
- 如果你對自己所接受的部份護理感到憂慮 (例如：因為你的文化或信仰關係)，請向我們提出商討。我們會尊重你的意見及盡量予以協助。
- 如對你有所幫助，並在你許可的情況下，我們會務求讓你的照顧者，伴侶或家人參與有關你護理方面的決定。

與你進行溝通

- 我們會跟你商談有關你的健康狀況，以及你可能需要的護理服務。
- 如你需要進行化驗或治療而又有不同方法可供採用的話，我們會向你解釋清楚。我們會告訴你每種選擇的危險性和預期的好處。
- 我們會使用你可以明白的方式向你提供有關資料 (例如：利用錄音帶或英語以外的另一種語言)。
- 如你需要傳譯員或手語傳譯員，或有其他特殊溝通上的需要，我們都會替你安排協助。
- 如果你想由照顧者，家人，伴侶或朋友在場支持或幫助你表達意見，我們都予以歡迎。
- 如你想由其他人在場支持或幫助你表達意見 (獨立的代言人)，我們可以協助你作

出有關安排。

你參與關於你護理方面的決定

- 對於你所接受的護理和治療服務，你有權參與當中的決策過程。欲知詳情，請參閱我們的《意願 — 這是你的決定》(Consent – it's your decision) 單張。欲知如何索取這份單張，見第13頁。
- 你有權接受或拒絕任何治療，檢查，化驗，檢驗和診斷程序。
- 有時，我們會在未經你同意的情況下對你作出治療，例如：
 - 在緊急情況下，如果你無法向我們說明你想怎麼樣
 - 如果你無法自己作出決定，或無法向我們說出你的決定的成年人（這稱為「喪失能力」(‘incapacity’)
 - 如你正根據《精神健康法令》(Mental Health Act) 接受治療，或者
 - 如你未滿16歲，並且不明白有關的治療牽涉

什麼，或不能向我們說出你想怎麼樣。請參閱第12頁關於在哪裏可以取得有關兒童和青少年，使用精神健康服務人士或喪失能力成年人的權利的更多資料。

- 你有權選擇是否參加研究試驗，以及如有可能的話，隨時退出有關研究。
- 你有權在事前選擇不由醫護學生對你進行檢查或治療。這樣做不會影響我們對你進行的護理。
- 如你想在醫護人員檢查你的時候有其他人士在場，請你向我們提出。這名人士可以是朋友，親人，伴侶，照顧者，另一位醫護人員，又或者是獨立的代言人。
- 你可要求在你護理期間隨時徵詢另一方面的醫護意見。
- 如有任何特定的治療是你不想在將來採用的話，請你向我們提出。如你將來不能自行作出決定時，我們會將你的想法列入考慮範圍之內。
- 有關前往醫院看病方面，你可參與選擇前往哪家醫院及由哪位專科醫生對你進行治療。你需要跟你的家庭醫生討論此事，而你亦可瀏覽網頁 www.show.scot.nhs.uk/waiting，查閱有關詳情。你可作出的選擇可能有一定限制。如出現這情形時，我們會向你作出解釋。

向你提供資料

- 我們會向你提供有關本地醫護服務的資料。請參閱第11頁查閱你可從哪裏索取這些資料。
- 我們可以向你提供有關我們所期望達到的服務標準的資料。請參閱第7頁查閱你可從哪裏取得這些資料。
- 你可查閱所有對所提供服務進行的查核或檢討報告。
- 我們備有以各種格式編製，內容介紹醫護情況，你的權利及健康生活的精美資訊，供你索閱。
- 我們會告訴你有關負責你的護理的職員姓名和聯絡詳情。

- 如你留院後快將出院，我們會將你留院的資料以書面通知你的家庭醫生。如你想的話，我們會將有關資料讓你過目並給你一份副本。
- 如果你提出要求，我們會為你提供NHS人員就你所接受的醫療護理而撰寫的書信，傳真或電郵的副本。

將你的資料保存妥當

- NHS須負上法定職責，以確保你的資料得到保密處理。
- 我們會將載列了有關你所接受護理的準確而最新資料的紀錄保存下來。這些資料會以書面記錄下來，或保存在電腦中，也可能同時用書面和電腦記錄下來，穩妥地貯存在NHS不同的部門中。
- 日後保存在電腦中有關你的資料會愈來愈多，這樣會讓NHS人員更容易找到你的資料，以便你無論在哪裏，他們都可以為你提供你所需要的醫療護理。
- 如果你已在家庭醫生診所登記為病人，你便會得到自己的身份識別號碼，稱之為「社區醫療健康索引號碼」(Community Health Index number) (英文簡稱「CHI」)。我們會儘量在我們保存有關你的醫療健康狀況的記錄中包括你的CHI號碼。這樣可以協助防止你的資料與別人的資料出現混淆，也可以讓NHS人員更容易找到有關你的正確病歷，為你提供最佳的醫療護理。
- 你有權知道我們如何使用，與別人分享及保護你的個人健康資料。如果你不想我們把你的病歷轉交其他職員，請告訴我們。欲知詳情，請參閱我們的《保密 – 這是你的權利》(Confidentiality – it's your right) 單張。請參閱第13頁查閱你可從哪裏取得這份單張。
- 你有權查閱你的病歷紀錄，以及如你作此選擇時，可獲得一份副本。欲知詳情，請參看我們的《如何查閱你的病歷紀錄》(How to see your health records) 單張。請參閱第13頁查閱你可從哪裏取得這份單張。

與其他機構攜手合作

- NHS所有部門都共同努力，務求對你的護理既能協調週到又能保持一致。
- 我們跟參與提供護理及社區支援的其他機構密切合作，這包括地方政府，志願團體，獨立提供醫護服務的機構及社區保健組織等。

與你共同努力，助你保持健康

- 有關如何盡量保持健康方面，我們會向你提供資料及指導，並予以支持及鼓勵。
- 我們會給你機會參加預防疾病的檢驗及計劃。

與你共同努力，改善我們的服務

- 我們會以開誠布公的態度釐訂決策，以改善我們的服務。
- 我們會讓病人，照顧者及公眾人士參與釐訂服務決策。請參閱第10頁查閱如何參與其中。

- 對於所收到的任何意見及投訴，我們都視之為學習依據。

意見及投訴

- 對於你所接受的護理服務提出的任何意見，不管好壞，我們都無任歡迎。
- 我們會告訴你，我們將如何跟進你所提出的意見。
- 如你對所得的護理有任何不滿之處，並欲知可以怎麼辦的話，請參閱我們《對國民保健服務處提出投訴》(Making a complaint about the NHS) 單張，請參閱第13頁，以了解如何索取該份單張。

等候看病，化驗或治療

如你需要輪候看病，化驗或治療，我們會設法將你等候時間減到最短。你可問明可能要等多久。

國家目標

衛生署 (Health Department) 訂有蘇格蘭區內的各項目標，訂明某類預約，化驗和治療應在甚麼期限內進行。這些標準列示如下。如果我們告訴你，你必須等候超過國家目標的時間的話，請參閱第7頁有關「如果你認為我們達不到我們所訂標準時你可以怎麼辦」部分的內容。

聯絡你的家庭醫生診所

當你聯絡你的家庭醫生診所時，你應該可以在兩個工作天內便能與給你指導的人見面或交談 (如果這是你所需要的)。診所醫療人員將會協助你決定，誰應為你提供你所需要的醫療護理。這可以是家庭醫生，診所護士或其他醫護專業人員。

醫院預約

- 你由家庭醫生轉介前往醫院看門診的輪候時間不應超過**26**個星期。
- 到**2007**年底，你由家庭醫生轉介前往醫院看門診的輪候時間不應超過**18**個星期。
- 你如住院或接受日間護理，輪候時間不應超過**6**個月。
- 到**2007**年底，你如需住院或接受日間護理，你的輪候時間不應超過**18**個星期。
- 到**2007**年底，你如需接受以下測試，以診斷病況，你的輪候時間不應超過**9**個星期。
 - 核磁共振 (MRI) 掃描
 - 全身斷層 (CT) 掃描
 - 超聲波
 - 鋇 (barium) 掃描

- 上身內窺鏡檢查
- 膀胱鏡檢查
- 乙狀結腸造口術
- 結腸鏡檢查

急症室 (Accident and Emergency department)

到2007年底，當你抵達急症室 (A&E) 時，你獲安排送上病房，出院或轉送另一家醫院前所需輪候的時間最長不應超過4小時。

白內障手術

到2007年底，如果你由家庭醫生或視光師轉介進行白內障手術，輪候時間不會超過18個星期。

髖部骨折

到2007年底，如果你因為髖部骨折而由骨科專科收症進行手術治療的話，你的手術將在24小時之內進行。

心臟病

- 如果你由專科醫生診治而他們轉介你進行血管造影術的話，你輪候的時間不會超過8個星期。
- 如你已完成了血管造影術而隨後需要接受心臟搭橋手術或血管成形手術的話，你在做了血管造影術後輪候的時間不會超過18個星期。
- 到2007年底，如果你由家庭醫生轉介，須由快速治療胸痛診所 (rapid access chest pain clinic) 進行治理的話，輪候時間不會超過16個星期。
- 到2007年底，如果你由心臟專科醫生轉介接受治療的話，輪候時間不會超過16個星期。

癌症

- 如果你由家庭醫生緊急轉介前往醫院進行檢查並隨後發現患上癌症的話，你的輪候時間不應超過兩個月，便可開始獲得治療。
- 如檢查已顯示你患上乳癌，你應在醫生通知你患上癌症的一個月內開始獲得治療。
- 如你由家庭醫生緊急轉介前往醫院進行檢查並隨後發現患上急性白血病，你輪候的時間不應超過一個月，便可以開始獲得治療。
- 如你的子女由家庭醫生緊急轉介前往醫院進行檢查並隨後發現患上癌症，治療應在一個月內開始。

有時，你當地的醫院或會因為太忙而無法讓你在國家目標時間內得到治療。如果出現這情形的話，你將有機會轉往蘇格蘭境內其他地方在國家目標時間內接受治療。欲知詳情，請向與你護理有關的 **NHS** 職員查詢。

我們如何確保達到標準

「蘇格蘭**NHS**改善服務質素處」(NHS Quality Improvement Scotland) 成立的宗旨是改善我們提供護理的質素。該處訂出了蘇格蘭地區 **NHS** 服務的各項標準，並定期監管及檢討各項服務，以確保本冊子內列明的各項標準獲得遵從辦理。

「蘇格蘭**NHS**改善服務質素處」同時亦提供有關國家護理標準及一些特定醫護情況的詳細準則的資料。

「蘇格蘭**NHS**改善服務質素處」的聯絡地址如下：

NHS Quality Improvement Scotland
Elliott House
8-10 Hillside Crescent
Edinburgh
EH7 5EA
電話：0131 623 4300
文字電話：0131 623 4383
傳真：0131 623 4299
電郵：comments@nhshealthquality.org
網址：www.nhshealthquality.org

如果你認為我們達不到我們所訂的標準時，你可以怎麼辦

- 如你對自己所接受的護理或我們的服務感到憂慮的話，可向給你提供護理的 **NHS**職員提出，他們往往可以予以幫助。
- 你可聯絡當地的公民諮詢局 (**citizens advice bureau**)，以尋求獨立的支持和指導。有關如何聯絡就近公民諮詢局的詳情，請參閱第11頁。
- 你亦可提出正式投訴。有關正式投訴的詳情，請參閱《對國民保健服務 (**NHS**) 作出投訴》('Making a complaint about the NHS') 單張。有關在哪裏可以索取這份單張的詳情，請參閱第13頁。

我們對你有甚麼期望

如果你按照以下建議行事，那麼對你本人，其他病人及 NHS 職員都會有幫助。

照顧自己

好好保重健康及過一個健康的生活方式。換言之：

- 多做運動
- 飲食均衡
- 戒煙
- 不過量飲酒
- 不吸毒，以及
- 有性行為時使用安全套。

你可以致電健康生活指導熱線 (healthy living advice line) 08452 78 88 78，或瀏覽網站：www.healthyliving.gov.uk，以獲得有關健康生活的更多資料。

守約

- 看病守時。
- 如果你會遲到，請打電話通知我們。
- 如果我們有職員上門 (例如：醫護家訪員或社區精神科護士)，務請你在同意的時間在家守候。
- 有關前往醫院看病方面，我們可能會跟你聯絡，以安排適合你的看病時間。如果出現這情形，請告訴我們哪個時間對你最為方便。

如你要取消預約，請通知我們

- 如果你不能依時看病，請儘快通知我們，以便我們將你的看病時間給予別人。
- 如我們已為你預約了車載你前往醫院看病，而你卻用不著的話：
 - 請打電話通知我們，電話：0800 389 1333 (免費電話)，或
 - 聯絡你要前往的醫院或診所，請他們取消派出有關車輛。

確保我們可以與你聯絡

- 務請讓你的家庭醫生診所，牙科醫生診所或你前往的醫院或診所知道如何與你聯絡的最新資料。
- 如你更改地址或電話號碼，請通知我們。

遵照指導和治療

- 請設法遵照我們已經與你同意的指導或治療行事。
- 如果你對指導或治療感到不放心的話：
 - 請跟向你提供指導或治療的人士提出
 - 聯絡你的家庭醫生，或
 - 向就近社區藥房提出

如有不明之處，請提出詢問

- 如果你對自己的情況或治療有不明白的地方，請告訴我們，我們定當向你解釋清楚。
- 如果我們所用的字眼你有不明之處，請叫我們向你解釋清楚。

恰當使用醫護服務

- 如果你的家庭醫生診所已經關門，而你又有緊急需要，你仍可以取得醫療護理服務及指導。你就近的 NHS 管理局 (NHS board) 提供辦公時間以外的服務。
- 如欲使用辦公時間以外的服務，請致電 08454 24 24 24，聯絡 NHS 24小時熱線。
- 如果出現緊急情況，請前往最就近的急症室 (Accident and Emergency (A&E) department)，或打999。

對醫護人員予以體諒

- 對待醫護人員有禮尊重
- 粗暴對待 NHS 職員或其他病人是絕對不能接受的，這包括口頭辱罵和恐嚇，以及身體侵犯。粗暴行為會引致：
 - 你被驅出醫護場所
 - 你的資料被轉交給其他提供醫護服務機構，或
 - 你的資料被轉交給警方。

我們絕不接受因為種族，性別原因而導致的或任何其他性質的騷擾或辱罵行為。

小心處置藥物

- 遵照我們的指示來服用我們開給你的藥物，並完成整個療程。在你決定轉藥或停止治療前，應先跟你的醫生或藥劑師商量。
- 切勿服用過時或為別人處方的藥物。
- 將任何過時或不用的藥物交給藥劑師妥為棄掉。
- 嘗試預留充裕時間來訂取重覆處方的藥物。
- 將藥物妥為貯存，勿讓兒童接觸。
- 如果你要入院，請讓院方職員知道你正在服用何種藥物。最好的方法是把所有你

正在服用的全部藥物帶來，並出示給照顧你的職員。如果你辦不到，亦請設法帶備一份你正在服用的所有藥物的清單，交給職員即可。

幫助我們防止感染擴散

- 清潔雙手有助防止感染擴散；在進入醫院病房前，特別在如廁後，請經常清洗和抹乾雙手。如果房門前或病床上備有酒精消毒液，請加以使用。
- 如果你認為有醫護人員在跟你檢查前忘記洗手，亦請提醒他們。
- 如果你本人或與你同住的人患上感冒或肚瀉，又或你感到不適的話，在病情有所好轉之前，請避免前來醫院探病。
- 如欲帶食物或飲品前往醫院探病，請先詢問病房職員的意見。
- 如你前往醫院探病，切勿坐在他們的病床上。同時，無論何時，訪客的人數都應減到最少。切勿觸摸病床周圍的敷藥，滴器或其他設備。
- 如果你認為 NHS 醫護場地的清潔程度未如理想，請告知職員。如果你在醫院內，你可以與病房護士 (Ward Sister) 或主管護士 (Charge Nurse)。

你可幫忙的其他方式

捐輸血液，捐贈器官，纖維組織或骨髓

每年，數以百計的生命在捐輸血液，捐贈器官，纖維組織及骨髓的幫助下獲得挽回。成為捐贈者，你便可能可以拯救或改善其他人的生命。

- 如你想捐輸血液，請致電 0845 90 90 999 或瀏覽「蘇格蘭國家輸血服務處」(Scottish National Blood Transfusion Service) 網站：www.scotblood.co.uk。
- 如你想在身後捐贈器官或纖維組織，你可將你的名字登記在「NHS 器官捐贈者登記冊」(NHS Organ Donor Register) 內。你亦應與你的至親討論你的意願，並隨身攜帶一張捐贈卡。欲知詳情，請致電「器官捐贈者專線」(Organ Donor Line)：0845 60 60 400 或瀏覽「NHS 器官捐贈者」(NHS Organ Donor) 網站：www.uktransplant.org.uk。
- 如果你現已是捐血人士，並想了解有關加入「英國骨髓登記冊」(British Bone Marrow Register) 詳情，請致電 0845 90 90 999 或瀏覽網站：www.scotblood.co.uk。如果你現時並非捐血人士而又欲知詳情的話，請聯絡 Anthony Nolan 信託基金 (Anthony Nolan Trust)，電話：0207 284 1234 或瀏覽網站：www.anthonynolan.org.uk。

成為義工或參與其中

- 如果你想成為義工，你可以找尋你就近地區有哪些參與義務工作的機會，你可以通過聯絡就近的NHS管理局 (NHS board)(請參閱第11頁有關內容) 或區內的義工中心，又或瀏覽網頁 www.volunteerscotland.info，找到有關詳情。

- 如欲了解我們提供哪些機會讓你所在地區的人士參與 NHS 服務的決策過程，或參與其中的話，你可聯絡你當地的 NHS 管理局 (NHS board)。請參閱第11頁有關聯絡你的 NHS 管理局 (NHS board) 的詳情。

讓我們知道你對我們服務的看法

- 請向我們提出意見，不管批評抑或是讚美，你的意見都可以幫助我們改善服務。
- 提出意見的方法包括跟職員交談，填寫調查問卷或利用意見箱等。

哪裏可以取得更多資料

有關 NHS 服務和你的健康的資料

- 請致電 **NHS 免費求助熱線：0800 22 44 88** (文字電話：18001 0800 22 44 88)，以查詢有關醫護情況及各項服務的資料。
- 請致電 **NHS 24 專線：08454 24 24 24** (文字電話：18001 08454 24 24 24)，如果你感到不適及不知怎麼辦，專線可以提供指導，或提供有關醫護情況及各項服務的資料 (以本地通話收費)。
- 請聯絡你當地 **NHS 管理局 (NHS board)**，查詢有關本地NHS各項服務的資料。你可在電話簿「醫療衛生服務」(‘health services’) 欄目下找到你當地的 NHS 管理局 (NHS board) 的聯絡詳情，或瀏覽網頁：
www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm。
- 請聯絡你當地的公民諮詢局 (**citizens advice bureau**)，以便就包括 NHS 服務及你的權利等廣泛問題，取得免費，保密及獨立的指導意見。如果你想在投訴 NHS 服務方面取得意見或協助，你就近的公民諮詢局可以提供獨立的指導及支援。欲知你就近服務處的聯絡資料，請查閱你當地的電話簿或瀏覽網頁：
www.cas.org.uk。
- 使用互聯網
 - **www.show.scot.nhs.uk** 載有全國及區內各類醫護服務的資料。
 - **www.nhs24.com** 網站內有一本自助及醫療健康百科全書，提供有關疾病，病癥及治料方法的資料。你也可以在這個網站內找到有關你區內社區藥房的營業時間。
 - **www.show.scot.nhs.uk/waiting** 載有由家庭醫生轉介顧問醫生門診診所的病人輪候時間的資料。這些資料有助你與家庭醫生決定你該轉介往哪處作進一步檢驗。

權利方面的資料

- 你當地的公民諮詢局 (citizens advice bureau) 可就廣泛的問題提供免費，保密及獨立的指導意見。欲知你就近的服務處聯絡資料，可查閱電話簿或瀏覽網頁 www.cas.org.uk。
- 如果你無法自行作出決定，或無法向別人說出你的決定，這稱為「喪失能力」。有關喪失能力成年人的權利方面的進一步資料，可聯絡：
The Office of the Public Guardian
Hadrian House
Callendar Business Park
Callendar Road
Falkirk
FK1 1XR
電話：01324 678 300
傳真：01324 678 301
網站：www.publicguardian-scotland.gov.uk
- 有關兒童和青少年的權利的進一步資料，可聯絡：
The Scottish Child Law Centre
54 East Crosscauseway
Edinburgh
EH8 9HD
資訊求助熱線：0131 667 6333
為未滿18歲人士而設的免費電話：0800 328 8970
傳真：0131 662 1713
網站：www.sclc.org.uk
- 欲取得更多有關精神病人士的權利的資料，以及與在《喪失能力成人法令》(Adults with Incapacity Act) 下人士有關的資料及指導，可聯絡：
The Mental Welfare Commission for Scotland
Argyle House
3 Lady Lawson Street
Edinburgh
EH3 9SH
電話：0131 222 6111
傳真：0131 222 6112
網站：www.mwcscot.org.uk

本系列的其他單張

本單張屬一整套系列的一部分。其他單張包括：

- 保密 — 這是你的權利：NHS如何保障你的個人健康資料 (Confidentiality – it's your right: How the NHS protects your personal health information)
- 如何查閱你的病歷紀錄 (How to see your health records)
- 對國民保健服務 (NHS) 作出投訴 (Making a complaint about the NHS)
- 意願 — 這是你的決定：對於健康護理及治療，你應如何參與當中的決定 (Consent – it's your decision: How you should be involved in decisions about your health care and treatment)

你可從以下地方索取這些單張：

- 家庭醫生診所，牙科醫生診所及各醫院
- 你接受 NHS 護理的其他地方
- NHS 求助熱線：0800 22 44 88 (文字電話：18001 0800 22 44 88)
- www.hris.org.uk，以及
- 你當地的公民諮詢局 (citizens advice bureau) (欲知你就近服務處的聯絡資料，請查閱本地電話簿或瀏覽網站www.cas.org.uk)。

請提出意見！

我們想知道你對本單張的看法，請填妥本表格，然後寄回至：

Health Rights Information Scotland

Scottish Consumer Council

FREEPOST GW5277

Glasgow

G1 3BR (無須貼上郵票)

1. 你從哪裏取得本單張？

- | | |
|---|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 家庭醫生診所 (GP) | <input type="checkbox"/> 醫院 |
| <input type="checkbox"/> 牙醫診所 | <input type="checkbox"/> 藥房 |
| <input type="checkbox"/> 支援組織 | <input type="checkbox"/> 互聯網 |
| <input type="checkbox"/> 其他地方 (請列出詳情) | |

2. 你的年齡是多少？

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 16 歲以下 | <input type="checkbox"/> 26 至 60 歲 |
| <input type="checkbox"/> 16 至 25 歲 | <input type="checkbox"/> 60 歲以上 |

3. 你認為這份單張

- 非常有用？
- 有用？
- 不是非常有用？
- 完全沒有用？

4. 你認為這份單張

- 很容易明白？
- 容易明白？
- 不是很容易明白？
- 完全不容易明白？

5. 在這份單張中，有沒有地方是你真的喜歡的？請告訴我們。

.....
.....

6. 在這份單張中，有沒有地方是你真的不喜歡的？

.....
.....

7. 你認為這份單張中有沒有遺漏了甚麼東西呢？請告訴我們。

.....
.....

8. 你認為這份單張的設計怎麼樣 (看起來如何)？

- 非常好
- 好
- 差
- 非常差

9. 你有沒有建議，可供我們在改善本單張方面使用呢？

.....
.....
.....

感謝你填寫本意見調查。我們對你的意見定當珍而重之。

我們已力求本冊子內容正確無誤。然而，本單張只供參考之用，而你不可將之視為一項全面的法律聲明之用。如你正打算採取法律行動，應與律師，公民諮詢局 (Citizens Advice Bureau) 或任何其他諮詢機構聯絡。

物由蘇格蘭行政衛生部 (Scottish Executive Health Department) 委託蘇格蘭消費者委員會 (Scottish Consumer Council) 督印，由蘇格蘭衛生權利資訊組 (Health Rights Information Scotland) 編製。



SCOTTISH EXECUTIVE

第 2 版 2006 年 7 月編製 修訂日期 2007 年 7 月

如欲索取本刊物以另一語文或格式製作的版本，請致電就近的 NHS 管理局 (NHS board)，向該局提出要。如果你在這方面需要協助，請致電 NHS 求助熱線 (NHS Helpline)，電話：0800 22 44 88 (文字電話：18001 0800 22 44 88)。你也可以瀏覽網站：www.hris.org.uk。