

# 111, NHS新免费 24小时热线

## [www.nhs24.com](http://www.nhs24.com)

如果您需要医疗方面的建议, 则可以登陆[www.nhs24.com](http://www.nhs24.com), 并使用自助指南, 以便您找到正确的信息。我们还能向您提供苏格兰所有药店、全科诊所、医院和牙科诊所以及您当地支持小组和服务的详细信息。

## [www.nhsinform.co.uk](http://www.nhsinform.co.uk)

NHS inform是我们的国家健康信息服务, 可以在网上或通过电话向您提供信息服务。我们可以向您提供可靠的用药信息、回答普遍的健康问题, 并及时向您提供最新的健康相关新闻。我们还就很多健康与福利话题提供信息, 例如如何应对糖尿病、如何向诊所医生注册等等。

- 拨打0800 22 44 88与咨询健康信息顾问交谈 (早8 - 10点, 一周7天)。
- 访问网站:  
[www.nhsinform.co.uk](http://www.nhsinform.co.uk)



如果诊所已下班, 请登录

[www.nhs24.com](http://www.nhs24.com)

如果您在诊所不营业（无论是周末还是晚上）时生病，无法等到诊所开门，那么您可以拨打NHS24小时免费热线111。



我们将会引导您找到正确的医疗部门或者医护人员。这些部门可能是您当地提供紧急救治服务的全科诊所，还可能是医院的急诊部或苏格兰救护车服务部。

如有需要，我们还可以向您提供您在家中自行照顾的步骤。

**如果您发现有人有生命危险，请拨打急救电话999。**

#### 当您拨打NHS24小时热线时

当您拨打NHS24小时热线时，您会听到“您的电话可能会被录音。该录音是您病历的一部分，也可能在日后为匿名研究做参考”的内容。这是确保我们尽力向您提供最好的服务。我们还会向您提供一些选项，以便我们迅速快捷地处理您的电话。请您在进行选择之前听完所有选项。

然后经过专业培训的话务员会与您通话。

话务员在自我介绍后，会向您提出清晰明了的问题。我们无法看到您的医疗记录，因此我们需要向您询问细节，以便向您提供快捷的服务，或向您提供回拨服务。提问部分可能需要几分钟。

**您需要在电话中提供患者（您自己或者他人）的以下详细资料：**

- 姓名
- 出生日期
- 家庭住址或打电话时的处所
- 联系电话
- 全科诊所和主治医生姓名

然后您会被问及致电缘由。我们这样做是为了找到向您提供医疗信息的最合适人选。

#### 为他人拨打电话？

您可为他人拨打NHS24小时热线电话-比如，您是儿童、老年人或邻居的护工，但您的看护对象无法与我们交谈。

如果您需要同护士通话，那么话务员则会将您的电话转接过去。如果您想咨询牙齿问题、用药或与药物相关问题，那么话务员将会将您的电话转接给牙科护士或药剂师。

#### 当NHS24占线时

若繁忙，我们可能会暂时不能接听，但会给您回电话。这也是为了保证我们首要处理最紧急的患者。我们将会告知回电话的大致时间。

请记住，如果您仍为自己的状况担心或者您的症状恶化，请在任何时候再次拨打我们的电话。

**如果您认为自己或他人有生命危险，需要救护车 — 请拨打急救电话999。**