



# THE NHS CONSTITUTION

the NHS belongs to us all

国民保健服务约章

## 国民保健服务 (NHS) 是属于人们的。

NHS 是为了改善我们的身心健康，帮助我们保持精神和身体健康，患病时能早日痊愈，及当我们不能完全康复时，能好好地渡过余生。NHS 在科学的极限内运作 – 利用最尖端的人类知识和技术来拯救生命和改善健康。它会在人类有基本需要，就是在最需要照料和关怀时，照顾我们的生命。

NHS 是以一套共通的原则和价值观为基础，维系着它服务的所有社区和人们 – 病人和公众 – 及为 NHS 工作的职员。

**这份约章**确立了英格兰的 NHS **原则和价值观**。它定下有关病人、公众和职员应享有的**权利**，并**许诺** NHS 致力达成的事项，及公众、病人和职员互相承担的**责任**，以便确保 NHS 的运作是公平和有效的。根据法律，所有 NHS 组织及所有提供 NHS 服务的私人 and 第三方服务提供者，在作出决定和采取行动时都必须以这份约章为大前提。

这份约章每 10 年将修订一次，而公众、病人和职员都会参与。此外，有一份 NHS 约章手册 (Handbook to the NHS Constitution)，至少每三年须修订一次，为约章所订明的权利、许诺、责任和义务订出最新指引。这些修订的规章，将是具法律约束力的。它们将保证这些维护 NHS 的基本原则和价值观都会定期予以检讨和重新作出承诺；及任何政府如想更改 NHS 的原则或价值观，或约章内所订明的权利、许诺、责任和义务，都必须与公众、病人和职员进行全面和具透明度的辩论。

## 1. 指引 NHS 的原则

有七项主要原则指引着 NHS 所做的全部工作。它们都以一些经过与职员、病人和公众进行广泛讨论后订出的 NHS 核心价值观为基础。这些价值观列于本文件的背页。

**1. NHS 提供一项全面性的服务，供所有人士使用，** 不论其性别、种族、残障、年龄、性倾向、宗教或信仰。它对所服务的每一个人士都要负责任，及必须尊重他们的人权。与此同时，它亦有更广泛的社会责任，要透过它提供的服务来促进平等，及特别照顾那些健康和预期寿命比其它人口改善得较慢的组别或社群。

**2. 使用 NHS 服务是根据临床需要，而不是个人的付钱能力来决定。** 除了由国会批准的一些有限情况外，NHS 服务都是免费的。

**3. NHS 务求达到最高素质标准和专业水平 –** 这包括在提供安全、有效及以病人经验为主的优质护理；在策划和提供临床和其它服务；在聘用员工及员工的教育、培训和发展机会；在领导和管理其组织；及透过 NHS 对创意，和对促进及进行研究为市民改善目前和日后的保健护理的承诺。

**4. NHS 服务必须反映病人、其家人和照料者的需要和意愿。** 在作出对病人的护理和治疗的决定时，病人、其家人和照料者（在适当时）有机会参与及被咨询意见。

**5. 为了病人、当地社区和广大市民的利益，NHS 跨组织推行工作，并与其它机构合作。**NHS 是一个包含多个组织和服务的综合体系，由约章内反映的原则和价值观结合起来。NHS 致力与各地方当局和其它私人、公共和第三方组织合作，包括在全国和各地，以提供及促进广泛人们身心健康的改善。

**6. NHS 致力用纳税人的金钱提供物有所值的服务，并且以最有效、公平和可持续的方法来使用这有限的资源。**供保健护理使用的公帑，将纯粹用于对 NHS 服务的人们有利益的项目。

**7. NHS 要对其服务的公众、社区和病人负责。**NHS 是一项全国性的服务，其资源来自国家税务，并由中央政府订出 NHS 的架构，NHS 的运作是向国会负责的。但是，大多数在 NHS 内的决定，尤其是那些关于个人治疗和各项服务的详细安排等，均由各地方的 NHS 机关、及病人与他们的医生作适当的决定。在 NHS 内作出决定的责任及问责制度，应该是具透明度及让公众、病人和职员清楚明白的。因此，中央政府将会为此确保必定有一份清晰和最新的 NHS 问责制声明。

## 2a. 病人与公众 – 你的权利及 NHS 对你的许诺

每位使用 NHS 的人士都应了解他们有什么法律权利。为此，这份约章内简述了一些重要的法律权利，而 NHS 约章手册内有更详细的解释，这手册并解释如果你认为得不到应有的服务，你可以怎样做。这份摘要并不更改你享有的法律权利的内容。

这份约章亦包括 NHS 致力达成的许诺。许诺是超越及高于法律权利的。这即是说许诺虽没有法律效力，但却代表 NHS 对提供优质服务的决心。

### 使用医疗服务：

除了国会批准的一些有限的例外情况，**你有权**接受免费的 NHS 服务。

**你有权**使用 NHS 服务。你不会因不合理的理由被拒绝使用服务。

**你有权**预期你当地的 NHS 会评估当地社区的保健需要，并执行和提供那些被认为有需要的服务。

在有些情况下，**你有权**通过你的 NHS 执行人员，到欧洲经济区内其它国家或瑞士接受治疗。

**你有权**在使用 NHS 服务时不受到非法歧视，包括基于性别、种族、宗教或信仰、性倾向、残障（包括学习障碍或精神疾病）或年龄<sup>1</sup>的原因。

### NHS 亦承诺：

- 在 NHS 约章手册内列明的轮候时间内，提供方便及容易得到的服务（许诺）；
- 以清晰和具透明度的方式来作出决定，以便病人和公众都能明白是怎样计划和提供服务的（许诺）；及
- 在你被转介到其它服务时，尽量使这转换能顺利地进行，包括让你参与有关的讨论（许诺）。

<sup>1</sup> 中央政府有意运用平等法案 (Equality Bill)，使在提供服务及进行公众功能时，对成人不合理的年龄歧视成为非法行为。若得到国会批准，当有关的条文开始在保健事项实行时，这项不受到歧视的权利将会扩展到年龄方面。

**护理及环境的质量：**

**你有权**获得由有适当资格及经验的职员，在一个能符合安全和质量水平的受认可或注册机构内<sup>2</sup>，提供专业医护水平的治疗。

**你有权**预期各 NHS 组织将监察，及尽力改善，他们执行或提供的保健质量。

**NHS 亦承诺：**

- 确保提供服务的环境是清洁和安全的，并且根据国家最佳规则来说，是适合其用途的（许诺）；及
- 不断改善你获得的服务质量，并鉴定和分享护理和治疗质量方面的最佳做法（许诺）。

**全国认可的治疗、药物和疗程：**

**你有权**获得 NICE<sup>3</sup> 建议在 NHS 使用的药物和疗程 – 若医生认为在医学上它们是适用于你的话。

**你有权**预期在适当考虑证据后，当地的 NHS 将合理的决定是否负担其它药物和治疗的费用。若当地的 NHS 决定不负担你和你的医生认为是适合你的药物或治疗的费用，他们将会向你解释这项决定的原因。

**你有权**接种疫苗及防疫联合委员会 (Joint Committee on Vaccination and Immunisation) 所建议你应根据 NHS 全国防疫计划接种的防疫注射。

**NHS 亦承诺：**

- 提供由英国全国检查委员会 (UK National Screening Committee) 建议的检查项目（许诺）。

**尊重、同意和保密：**

**你有权**获得符合人权的尊重和礼待。

**你有权**接受或拒绝提供给你的治疗，及除非你已有效的同意，否则不会为你进行任何身体检查或治疗。如果你无能力这样做，医疗人员必须向一名能合法代表你的人士取得同意，或者这些治疗必须是为了你的最佳利益着想的<sup>4</sup>。

2 由 2009 年起，注册制度将会在控制感染方面适用于一些 NHS 服务提供者，并在 2010 年起更广泛地实施。详情列在 NHS 约章手册。

3 NICE（全国保健及临床优异学会）(the National Institute for Health and Clinical Excellence) 是一个独立的 NHS 组织，负责编制有关药物和治疗的指引。‘建议’是指一个 NICE 科技评审报告作出的建议。基层护理信托通常有责任由评审报告出版后，不迟于三个月内开始拨款给 NICE 的科技评审。

4 如果根据 1983 精神健康法令 (Mental Health Act 1983)，你被扣押在医院或接受受监督的社区治疗，你接受的精神病治疗可能受到其它不同条例管理。到时会向你解释这些条例。这可能意味着即使你不同意，你仍要接受精神病治疗。

**你有权**预先获得建议为你提供的治疗资料，包括任何重大的风险及可能有的其它代替疗法，以及不接受任何治疗的风险。

**你享有**隐私和保密的**权利**，并可预期 NHS 会安全保管你的保密资料。

**你有权**查阅自己的医疗记录。这些资料将会经常用来决定对你最有利的治疗。

#### **NHS 亦承诺：**

- 让你阅读各医生间有关你的护理的来往信件（许诺）。

#### **有依据的选择：**

**你有权**选择你的家庭医生 (GP) 诊所，及被该诊所接受为病人，除非他们有合理理由拒绝你，而在这情况下，你会获知原因。

**你有权**表示在你的家庭医生诊所内，希望由哪位医生诊看，而诊所要尽力满足你的意愿。

**你有权**选择你的 NHS 护理，及获得支持这些选择的资料。可供你的选择会随着时间增加，并视乎你个别的需要而定。详情请看 NHS 约章手册。

#### **NHS 亦承诺：**

- 告诉你 – 在地方及全国 – 可为你提供的各项保健服务（许诺）；及
- 为你提供方便使用、可靠和相关的资料，让你能全面参与你的保健的决定，并支持你作出这些选择。如有提供有力和准确的资料，这会包括临床服务质量的资料（许诺）。

#### **参与你的保健及 NHS：**

**你有权**参与有关你的保健的讨论和决定，及获得有关资料以便你能这样做。

**你有权**直接或透过代表参与怎样策划保健服务、发展和考虑改变提供服务方式的建议，及作出会影响到那些服务运作的决定。

#### **NHS 亦承诺：**

- 为你提供所需的资料，以便影响和审查 NHS 服务的策划和提供方式（许诺）；及
- 与你、你的家人，照料者及代表合作（许诺）。

**投诉及矫正：**

**你有权**预期你对 NHS 服务作出的任何投诉，均会被有效的处理及适当的调查。

**你有权**知道对你的投诉进行调查的结果。

若你不满意 NHS 处理你的投诉的方式，**你有权**向独立的保健服务申诉专员 (Health Service Ombudsman) 投诉。

若你认为有直接受到一个 NHS 组织的不法行为或决定的影响，你有权申请司法审查。

若你因疏忽治疗受害，**你有权**获得赔偿。

**NHS 亦承诺：**

- 确保你会得到礼貌对待，及在处理投诉期间获得适当的支持；并且你不会因为曾作出投诉而令你日后的治疗受到任何负面影响（许诺）；
- 当有错误发生，有关方面会承认、道歉、解释有什么出错，并尽快和有效的作出矫正（许诺）；及
- 确保本组织以投诉及索赔为鉴，并以此改善 NHS 服务（许诺）。

## 2b. 病人与公众 – 你的责任

NHS 是属于我们大家的。有些事情是我们可以为自己及他人做的，以帮助 NHS 能有效的运作，及确保资源得到适当的运用：

**你应明白**你可以对自己和家人的身心健康造益良多，并为个人健康承担一些责任。

**你应在一家家庭医生 (GP) 诊所登记** – 这是使用 NHS 医护服务的主要点。

**你应尊重 NHS 职员和其它病人**，并明白如在 NHS 场所引起滋扰或扰乱将被控告。

**你应提供**有关你的健康、状况和身份的准确资料。

**你应依时应诊**，或在合理时间内取消预约。除非你这样做，否则会影响到在最长等候时间内得到治疗的机会。

**你应完成你同意进行的疗程**，及如你发觉有困难，应与医生商谈。

**你应参与**重要的公共保健项目，例如打防疫针。

**你应确保**你的至亲知道你对捐赠器官的意愿。

**你应对**获得的治疗和护理**反映意见**，不论好与坏亦然，包括任何你可能会有的不良反应。

### 3a. 职员 – 你的权利及 NHS 对你的许诺

NHS 的职员以专业和至诚态度，尽心尽力为人们谋求福利的努力，实在是能作出真正改变的关键。优质的医疗护理需要优质的工作地方，而执行人员和服务提供者都以成为热选雇主为目标。

所有职员都应有令他们感到有满足感和有价值的工作，及能自由和有信心的为病人的利益工作。要这样做，他们需要得到信任和表达意见。他们必须在工作时受到尊重、有所需的工具、培训和支持来提供照料，并有发展和进展的机会。

这份约章适用于所有从事临床或非临床 NHS 职责的职员，及他们的雇主。它涵盖在不同地方工作的职员，不论是在公共、私人或第三方的机构内。

职员有广泛的**法律权利**，这些都包含在一般雇佣和歧视法例内。NHS 约章手册内简述了这些法例。此外，个别聘用合约会包括一些让职员有更多权利的条件和条款。

这些权利是为了确保职员们：

- 有良好的工作环境及具弹性的工作机会，能照顾到病人的需要及人们的生活方式；
- 有公平的薪酬和合约架构；
- 在工作地方可以参与和有代表；
- 有健康和安全的工作环境，不遭受任何滋扰、欺凌或暴力；

- 获得公平、平等和无歧视的对待；及
- 当感到权利被剥夺时，可以提出内部申诉，及如有需要的话寻求补偿。

除了这些法律权利外，NHS 还作出了多项**许诺**并会致力实现。许诺超越你的法律权利。这意味着它们虽无法律效力，但却表示 NHS 对为职员提供优质工作环境的决心。

#### NHS 承诺：

- 为所有职员提供清楚的任务和职责，并为各小组和个人提供具满足感的工作，令他们对病人、其家人和照料者及社区起着重大的作用（许诺）；
- 为所有职员提供个人发展和适当工作培训的机会，并获得管理层的支持而取得成功（许诺）；
- 为职员提供支持和机会，以保持其身心健康和安全（许诺）；及
- 让职员参与会影响他们及所提供的服务的决定，包括个人，通过代表组织及通过当地合作伙伴工作安排等。所有职员都会有权建议怎样可以为病人及其家人提供更好和更安全的服务（许诺）。

## 3b. 职员 – 你的责任

所有职员都要对公众、他们的病人和同事负责。

以下简述一些重要的法律责任。

**你有责任**承担专业责任，及保持由适合你职业或岗位的监管机构订出的专业守则标准。

**你有责任**在工作时合理的照顾你本人、你的小组及其它人士的健康与安全，并与雇主合作以确保能符合健康与安全法例的规定。

**你有责任**根据聘用合约所明示和默示的条文工作。

**你有责任**不歧视任何病人或职员，并遵守平等机会和平等和人权法例。

**你有责任**将你持有的个人资料保密，除非如这样做，将会有任何人可能会受到严重的伤害。

**你有责任**诚实和真诚地申请职位和执行工作。

这份约章亦包括对职员的一些**期望**，反映出他们应怎样尽本份以确保 NHS 成功及提供优质的医护服务。

### 你应致力：

- 保持最高水平的护理和服务，不单只对你个人提供的护理负责，亦要对整个团队和整个 NHS 的目标作出更广泛的贡献。
- 接受超越法律上对你的职位要求的培训和发展机会；
- 与病人、公众和社区合作，尽你本份可持续的加强服务；
- 坦诚对待病人、他们的家人、照料者或代表，包括在事情出错时；欢迎和重视他们反映的意见，并以合作的态度尽快处理关注的问题。你应尽力营造一个能听到真相，并鼓励人们报告失误事件及从中学习的环境；及
- 从病人的角度去看你提供的服务，并让病人、他们的家人和照料者参与你提供的服务，与他们、社区及其它组织合作，并清楚表明是谁应负责他们的照料工作。

## NHS 价值观

病人、公众和职员都有份协助发展 NHS 价值观，它激发对人们的热诚，并为 21 世纪的 NHS 提供导向。个别组织会发展和更新它们自己的价值观，以迎合当地的需要。NHS 的价值观提供互相合作的共通点，以便能达到共同的期望。

**尊重和尊严。**我们重视个人，尊重他们的期望和生活上的责任，并尽力了解他们的优先事项、需要、能力和极限。我们认真地考虑他人的意见。我们诚实地说出我们的意见，及什么是我们可以和不可以做的事情。

**对护理质素的承诺。**由于我们坚持要保持质素，及正确的做好基本工作，我们赢得人们的信任：安全、保密、专业和正直的管理、负责任、可靠的服务和良好的沟通。我们欢迎人们反映意见、会从我们的错误中学习并要取得进一步的成功。

**热忱。**对每个人的痛楚、沮丧、焦虑或需要，我们都以仁慈及和蔼的态度处理。我们寻找可以做的事情，不论是多细微的，以便安慰和减轻痛苦。我们抽时间关心所服务的人士及同事。我们会主动提供协助，因为我们关怀他人。

**改善生活。**我们致力于改善人们的身心健康，及使用 NHS 的经验。不论在何处见到优异和专业表现，我们都会重视 – 包括令人们生活得更好的日常事项、临床医疗、服务改善和创意项目等。

**为病人携手合作。**我们做的所有事情，都以病人为先，我们会与职员、病人、照料者、家人、社区和 NHS 以外工作的专业人士接触。我们做每件事都以病人和社区的需要先，然后才考虑个别机构的界限。

**每个人都是重要的。**我们会为整个社区的利益来使用资源，并确保不会摒弃或排除任何人。我们认同有些人是需要更多的协助，并要作出困难的决定 – 及当我们浪费资源时，我们实在是浪费了他人的机会。我们意识到我们每人都要出一分力，来使我们自己及我们的社区更为健康。

这是一份英文小册的译本，欲阅读英文版，请浏览网址 [www.dh.gov.uk/nhsconstitution](http://www.dh.gov.uk/nhsconstitution)。我们已尽量确保译文与原文相符，但如文义有任何不明确之处，概以英文版为准。