



护理记录保证

我们为英格兰 NHS 护理记录
提供的保证

序言

英格兰国民保健服务 (National Health Service) 是以为你提供最优质的医疗护理为宗旨。我们也致力透过研究来取得改善健康和护理的证据。为了达此目标，我们必须保存有关你、你的健康和曾经或准备为你提供的护理的记录。NHS 护理记录可能采用电子或书面形式，或两者兼用，及各部门使用多种工作做法和科技来遵守这项保证的承诺。

你有权获得隐私和保密，及预期 NHS 能够安全和妥善地保存你的资料 (2010 年英格兰 NHS 约章)。这项保证是我们的承诺，所有 NHS 部门及代表 NHS 提供护理的组织，都会以尊重你的权利和促进你的身心健康的方式来使用你的记录。中央政府已明确表明，病人将可控制自己的健康记录，从取阅家庭医生 (GP) 所持有的记录开始，扩大至包括由所有医护提供者持有的记录 [2010 年卫生部发表《公正及优异：解放国民保健服务》(Equity and Excellence: Liberating the NHS) 第 2.11 段]。

照顾你的人士会用你的记录来：

- 为你及医护专业人员在作出各项决定时提供良好的基础；
- 让你与护理提供者互相合作；
- 确保你的护理是安全和有效的；及
- 与为你提供护理的其他人士有效地合作。

其他人士也可能需用你的记录来：

- 检查护理的素质（例如临床审计）；
- 保护公众的健康；
- 跟进 NHS 开支的情况；
- 管理保健服务；
- 协助调查你或你的家人对有关你所获得的医护服务的任何疑虑或投诉；
- 教导医护专业人员；及
- 协助进行研究。

法律赋予你以下的权利：

- 根据普通法的保密责任，享有保密的权利；
- 根据 1998 年资料保护法令 (Data Protection Act 1998)，对处理有关你的资料的方式获得保护
- 根据 1998 年人权法令 (Human Rights Act 1998)，享有隐私权。

这些并非‘绝对的权利’，因为往往有需要在个人与其他人的权利之间取得平衡，但它们确实提供了相当大的保障。

法律亦让你有权利：

- 索取关于你的所有电子或书面记录的副本（你可能须缴费）；及
- 在你未能自行作出医护决定时，可选择别人代你作出决定（这称为‘持久授权’（‘lasting power of attorney’））。

我们有责任：

- 保存有关我们为你提供护理的准确记录；
- 将你的记录维持保密、安全和准确（包括在你去世后）；及
- 以适合你取阅的方式提供信息（例如，为弱视者提供大字体版）。

在 NHS 为你提供护理的人员的良好做法是：

- 与你讨论及同意你认为他们将可记录有关你的信息
- 当发出有关你的信件时，给你一份副本；及
- 若你要求，应让你查看他们记录有关你的资料。

如果你对隐私和保密有任何疑问，或想更详细了解地方组织为遵守 NHS 护理记录保证 (NHS Care Record Guarantee) 的承诺而作出的安排，请向你当地的 NHS 机构或护理提供者查询。

我们对你的12项承诺

- 1 当我们收到你的书面要求时，我们通常必须让你取阅我们记录了有关你的所有资料。我们不可告诉你别人的保密资料，或医护人员认为可能令你或他人的身体或精神健康受到严重伤害的信息。这同样适用于书面及电子形式的记录。但是，如果你要求的话，我们将会让其他人阅读有关你的健康记录。

在可能情况下，我们将会在法律容许下免费或以最低收费让你取阅你的健康记录。若你不能以书面提出要求，我们将会为你提供其它取阅记录的方法。

我们将会以适合你取阅的方式提供信息（例如为弱视者提供大字体版）。

- 2 当我们提供医护时，我们会与提供护理或检查护理素质的人员共用你的记录（除非你已要求我们限制如何共用你的记录）。每一位阅读你的记录（不论是书面或电子形式）的人士，都必须将信息保密。

我们的宗旨是只让其他人员取阅他们为你提供医护服务时所需要知道的资料。

- 3 除了为你提供护理外，我们不会因任何原因让其他人（特别是其他政府代理部门）共用可以识别你的任何健康信息，除非是：
 - 你要求我们这样做；
 - 在我们要求下，你特别准许我们这样做；
 - 根据法律，我们必须这样做；
 - 为了医疗或研究用途，我们获特别许可；或
 - 由于公共利益被认为比为你保密更为重要，我们得到特别许可。

如果我们在未获得你的同意下让别人共用资料，我们会确保遵守 1998 年资料保护法令 (Data Protection Act 1998)，NHS 保密措施守则及其它全国最佳措施指引。欲知有关目前各项指引的详情，请浏览网址：www.dh.gov.uk/

- 4 在法律上，无人可以代你决定是否让他人共用有关可识别你的健康资料。唯一例外情况就是父母亲或合法监护人，或赋有特别法律权力，可以为无能力自行作出决定，或可能危害他人者作出决定的人士。如果你正在丧失为自己作决定的能力，你可以签立持久授权书委任他人代你作出决定。你可以决定这名人士在为你决定护理记录时有什么权力。若你没有委任任何人，参与你的护理的高级医护专业人员，可能会为了你的最佳利益着想，认为应让他人共用有关你的资料。在作出这判断时，他们必须考虑到你的亲人和照料人的意见，以及你已录下的任何意愿。为了医学研究或其它用途（请看第 6 页方格），国家医疗及社会照料信息监管局 (National Information Governance Board for Health and Social Care) 会建议在什么情况下应准许他人共用可识别个人身份的任何资料。

我们何时可能在未征询你之前就使用或让别人共用透露你姓名的资料

- 有时候我们有法律责任提供有关人们的信息，例如：
 - 登记出生资料；
 - 报告一些传染性疾病；
 - 向警方报告枪伤事件；或
 - 因为法庭命令我们这样做。
- 有时候会发出特别许可，在未经你同意下使用可识别你的资料。这可能是为了医学研究、登记癌症病人信息，或检查护理的素质。这些许可是由卫生大臣 (Secretary of State for Health) 根据国家医疗及社会照料信息监管局的建议及在严格条件下发出的。
- 此外，当公众利益比你保密的权利更为重要时，亦可能发出特别许可。这种情况是非常罕见的，但在某些情况下可能会发生，包括：
 - 当有人犯了严重的罪行；
 - 当对公众或 NHS 职员构成严重危险；或
 - 为了保护儿童或无能力自行决定是否应让别人共用资料的弱势成人。

除了在最特殊的情况外，这项许可是由负责保护你的隐私的每个医疗或护理机构的高级临床人员发出的。(通常这位人士称为 Caldicott 监护人)。

- 5 有时候你的医疗护理将由一组护理人员提供，并可能包括来自其它机构，例如社会服务或教育部门的人员。若有这情况发生，我们将会告诉你。如果与 NHS 以外的组织共用你的健康资料可能对你的护理最有利，我们将会事先征求你的同意。如果你不同意，我们将与你讨论这可能会对你的护理有何影响，及其它可选择的方法。
- 6 通常你可以选择限制我们可以怎样共用在可识别你身份的护理记录中的信息。在帮助你决定时，我们会与你讨论这可能会怎样影响我们为你提供护理或治疗的能力，及任何其它可选择的方法。
- 7 我们会公平和有效地处理你对我们怎样使用你的资料的问题、疑虑和投诉。所有医疗信托都有一个病人咨询和联络服务组 (Patient Advice and Liaison Service – PALS)，可以为人们解答问题、提供寻求咨询和支持，及怎样投诉的指导。我们会有明确的投诉程序。我们将会使用从你的疑虑和投诉中获得的信息来改善各项服务。
- 8 我们将会采取适当的步骤，以确保有关你的资料是准确的。你将有机会查看有关你的记录，及指出任何错处。我们通常会改正失实的错处。如果你不满意在记录中的任何意见或评语，我们会将你的意见加入记录内。如果你觉得现时有关你的记录信息令你感到不安或受到伤害，你可以申请将这些信息修改或删除。

- 9** 我们将会通过合约和员工培训，确保在 NHS 或代表 NHS 工作的所有人员，都明白他们的保密责任、实施的含义，及怎样在他们全部工作中实践。

所有为 NHS 或代表 NHS 提供护理的机构，都必须遵守同样严格的政策和管制。这是通过卫生部的医疗及社会照料信息监管机构，及通过组成信息监管套件 (Information Governance Toolkit) 的个别标准来管理的。

- 10** 我们将会采取适当的步骤，以确保我们能安全保管有关你的记录 – 包括书面和电子记录，及只允许有权阅读这些资料的人士取阅。

有时候可能会有人需要在未先获得你的许可之前阅读有关你的资料，例如在你需要紧急治疗情况下，这样做是适当的。

- 11** 我们将会在较新式的电子记录系统上，记录任何曾取阅健康记录或加入信息的人士。有些较旧式的电脑系统将只记录谁曾取阅记录并作出更改。书面记录只包括谁曾在记录上加入信息，而没有记下何时有人曾阅读这些记录。

- 12** 如果你认为有人不适当的取阅你的资料，我们将会进行调查并向你报告调查的结果。

如果我们发现有人蓄意在未经你同意或没有充分理由的情况下取阅你的记录，我们会通知你并采取行动。这可能包括纪律处分行动，并可能包括终止合约、解雇雇员或提出刑事控告。

你可以为我们做的六件事情

- a. 帮助我们保存你正确的身份资料，包括若你更改地址或姓名时必须通知我们，及记下你独有的 NHS 号码。
- b. 如果你的记录内有任何资料是错误的，请告诉我们。
- c. 让我们尽量共用多些有关你的资料，因为我们需要为你提供医护服务。
- d. 如果你已决定限制我们怎样与其他人士共用在你的电子护理记录中的资料，若你改变主意时请通知我们。我们将会设法为你提供最佳的护理，但请记住限制我们可以共用的资料，可能会使我们的工作较为困难。
- e. 你必须确定其他人员 - 包括保险公司、提供按揭者、雇主、律师等 - 确实为了你的利益及有这需要时，才让他们取阅你的记录。请仔细考虑准许何人及为何原因取阅你的记录。你应设法限制他们只能取阅他们需要的资料，及仅此而已。
- f. 有些时候，我们可能要求你准许我们使用在记录中可能识别你身份的资料作重要的研究用途。除非你强烈反对我们这样使用你的资料，否则请容许我们这样做。

给家长和青少年

序言

护理记录对儿童和青少年的身心健康是很重要的。对家长来说，知道你的子女的健康是很重要的。家长包括亲生父母及获法庭判定授予父母责任的任何人士。

当孩子日渐成长时，他们会逐渐有能力自行作出决定。我们应协助他们这样做，及尽可能让他们参与他们的护理决定。你可以从网址 www.nigb.nhs.uk 看到一份有关年少年儿童护理记录的图解小册子。

家长

如果你是家长，我们会让你查看你子女的护理记录，或若你要求则会给你一份副本。如果你的子女有能力明白及作出决定，我们会首先征求他或她的同意。你子女的护理记录可能会包括一些有关你的资料。我们给你的孩子看这些资料之前，会先征求你的许可。你可以选择不让你的子女看到在他们记录中的这部份资料。

青少年

如果你是一名有能力明白和自行作出决定的青少年，你有权查看你的记录或索取一份副本。

你可以要求为你提供护理者不要让你的父母共用你的资料。除非这样做会令你有危险或受到伤害，否则我们是可以同意的。我们会与你讨论这问题及设法达成共识。

家长与青少年

我们会鼓励你和你的子女一起作出有关护理记录的决定。如果你们不同意谁可以看到护理记录，你的医院或家庭医生诊所将会征询负责保护病人隐私的 Caldicott 监护人的意见。

共用资料

如果与没有直接参与你子女的治疗或并不是 NHS（例如社会服务或教育部门）的人员共用健康资料，会对你子女的护理有最佳利益，我们通常将会事先征询你或你的子女。如果你或你的子女不同意，我们将与你或你的子女讨论这对他们的护理可能会有什么影响，及可选择的其它方法。

如第 6 页所述，我们有时候需要在未获得你或你子女的许可之前让他人共用资料，特别是在关切到你子女的安全或福利，而征求准许可能会令孩子有风险的时候。

简要护理记录

你的简要护理记录包括你的家庭医生提供的资料，例如你目前服用的药方、敏感症问题、及你曾对药物呈任何不良反应等。这亦可能包括你同意加入的其它信息。这意味着不论你在英格兰何处需要紧急护理，提供护理者都可以取阅有关你的最新资料。

如果我们需要查看你的简要护理记录，我们会先征求你的许可。若不可能这样做，例如若你失去知觉，我们会先在你的记录上注明及通常将会告诉你。

我们将会告诉你何时在你的区内推行简要护理记录。在我们为你建立简要护理记录之前，你可以决定是否愿意建立这记录。

你可以随时改变主意：

- 如果你选择不建立简要护理记录，但在日后改变了主意，我们仍可以为你建立这些记录。
- 如果在我们已为你建立简要护理记录后你选择不要这项记录，我们会确保任何尝试取阅你的简要护理记录的医护人员，都无法看到这些记录。如果日后有任何人以书面提出要求，及经调查后认为确有此需要，我们才会让有关人员查看你的记录。
- 你可以要求将你的记录删除，但如果这记录已被用来为你提供护理，则未必能删除了。

如果你有了简要护理记录，你可以随时免费在一个名为 HealthSpace 的安全网站 (www.nhs.uk/healthspace) 看到这记录。你必须登记后才可使用 HealthSpace 以便尽量保密。

我们怎样确保你的电子护理记录保持安全和保密？

NHS 各地方机构及护理提供者都有不同的保障隐私和保密方法。如果你有任何疑问或想知道更多信息，你应查清楚当地的安排。以下是它们使用的其中一些方法：

- **智能卡 (Smartcards)** – 任何有权使用持有健康信息的国家系统的职员，都需要有一张‘智能卡’及使用者姓名和密码。很多地方系统亦开始使用智能卡。有些国家人口统计信息系统及有些地方系统只需要使用者姓名和密码，就可以取阅资料，但仍有严格的限制以维持最高度的安全。
- **记录取阅的许可** – 任何人如要取阅你记录内的资料，都必须有充份的理由（例如参与为你提供护理）。若并非定期为你提供护理的人员，例如，若你到一所家庭医生非办公时间服务诊所，他们将要求你准许查看你的简要护理记录，或如可以的话，查看你家庭医生的记录。
- **控制取阅** – 智能卡内也含有持卡者的职业资料。他们可以取阅的临床信息是根据他们的工作职位而定的。
- **审计记录** – 较新式的电子记录系统上具有审计记录。它显示谁曾取阅记录及或有作什么修改。在较旧式的电子记录系统内，审计记录可能只当取阅者在记录上作出更改时，才会显示谁曾取阅记录。

- **加强隐私控制** – 很多较新式的电子记录系统能够限制人们不能取阅那些你不愿意让人共用的部分资料，这有时称为‘密封’(sealing)资料。若你的医生认为这样做是违反公众利益，他们可能会拒绝让你密封某些资料，例如，有关传染性疾病资料或会危害他人的其它情况。在紧急情况下，若你当时不能表示同意，而医生认为有需要的话，有些系统将容许治疗你的临床医生可查看你密封的资料，而其它系统则不能这样做。因此，在你要求密封之前，最重要是要明白任何加强隐私控制可能带来的影响。
- **同意** – 每个人都有详细的护理记录，但你可以选择是否要建立简要护理记录。征求你容许他人共用资料就是我们保护你的隐私的方法之一。我们将会采用以下的方式要求你：
 - 告诉我们你是否不愿意我们为你建立简要护理记录；
 - 决定我们是否可以让他人共用你的详细护理记录及简要护理记录的资料；及
 - 决定在你的详细护理记录中的一些资料是否很敏感，而你想加强控制查看这些资料的人员。

如何投诉

如果你认为我们没有遵守 NHS 护理记录保证的承诺，你应告诉我们。请写信到 NHS 机构或有关的家庭医生。当他们收到你的投诉后，将会进行调查并给你答复。

你可以向当地的医院信托或基层护理信托 (Primary Care Trust – PCT) 的病人咨询和联络服务组 (Patient Advice and Liaison Service – PALS) 办事处查询信息和求助。他们可能立即在场处理你的疑虑，或解释怎样采取进一步的行动。

或者，你可以致电 NHS 直线 (NHS Direct)，电话 0845 4647 查询如何投诉的详情。

你可以从以下部门获得有关信息保护法令给予的权利详情：

The Information Commissioner's Office
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire
SK9 5AF

电话：01625 545 745。

信息专员办事处 (Information Commissioner's Office) 辅助热线：
08456 30 60 60

网址：www.ico.gov.uk

欲知有关国家医疗及社会照料信息监管局的详情，请浏览网址：
www.nigb.nhs.uk

英格兰 NHS 护理记录保证小册最初于 2005 年 5 月由护理记录发展局 (Care Record Development Board – CRDB) 出版，自从 2007 年 CRDB 关闭以来，这份小册每年都由 NIGB 审核及修订。如今这份是第 5 版。NHS 护理记录保证小册备有英文版及多种语文版，并可从网址 www.nigb.nhs.uk 下载阅读。

国家医疗及社会照料信息监管局 (NIGB) 谨向协助修订这份最新版小册的各界人士致谢。

欲知有关 NIGB 的更多资料，请浏览网址 www.nigb.nhs.uk，或直接联络本监管局：

- 电邮 nigb@nhs.net；
- 电话 0207 633 7052，或
- 写信到：

The National Information Governance Board for Health
and Social Care
7th Floor
New King's Beam House
22 Upper Ground
London
SE1 9BW.

你亦可以经网上订刊系统订阅英格兰 NHS 护理记录保证的刊印册子，
网址：www.orderline.dh.gov.uk/ecom_dh/public/home.jsf