

Rreth shërbimeve për pacientët e jashtëm

Pyetje të bëra shpesh

Çfarë janë shërbimet për pacientët e jashtëm?

Spitalet publike të shtetit Viktoria u shërbejnë edhe atyre pacientëve që kanë nevojë për ekzaminime dhe përkujdesje të specializuar mjeksore, pediatrike, obstetrike ose kirurgjikale. Gjithashtu, këta spitale japin shërbime të nivelit dytësor (fizioterapi për shembull) si edhe shërbime të nivelit diagnostikues. Këto shërbime zakonisht përmbliken nën termin e shërbimeve për pacientët e jashtëm sepse procedura apo këshillimi jepet nga një spital publik për një person që nuk ndodhet i shtruar në spital.

Si caktohet takimi për shërbimin e pacientëve të jashtëm?

Pacientët zakonisht paraqiten të rekomanduar prej mjekut të përgjithshëm ose nga specialistë të tjerë. Nganjëherë pacientët paraqiten për t'u ndjekur tek ky shërbim pasi janë shtruar në Repartin e Urgjencës ose pasi kanë qenë të shtruar në spital.

Rekomandimet mund të bëhen në disa mënyra. Për shembull, mjeku i përgjithshëm mund t'ju rekomandojë që të mjekoheni tek specialisti për një sëmundje të caktuar. Mjeku i përgjithshëm i dërgon një letër rekomandimi shërbimit të pacientëve të jashtëm në një spital publik. Letra mund t'i drejtohet një specialisti të caktuar ose

një grupi specialistësh. Letra e rekomandimit i dërgohet shërbimit me anë të postës ose të faksit. Përpara se të caktohet takimi, shërbimi për pacientët e jashtëm i shqyrton rekomandimet e bëra duke i dhënë prioritet sipas nevojave klinike. Sipas rregulloreve dhe protokolleve të shërbimeve mjeksore, pacientët paraqiten tek shërbimet e pacientëve të jashtëm sipas ugjencës klinike.

Në këtë proces, mjeku i përgjithshëm ka rolin kryesor dhe ka për detyrë që në letrën rekomanduese të japë të gjitha të dhënat për sëmundjen tuaj në mënyrë që rasti juaj të priorizohet ashtu siç duhet.

Pas marrjes së rekomandimit, shërbimi i pacientëve të jashtëm ju kontakton juve dhe mjekun tuaj për të dhënë datën, orarin dhe të dhënat e tjera të takimit.

Për sa kohë ka vlerë rekomandimi?

Rekomandimet e lëshuar prej mjekut të përgjithshëm janë të vlefshëm për 12 muaj që nga data e takimit të parë.

Rekomandimet e lëshuar prej një specialisti për një specialist tjetër janë të vlefshëm për 3 muaj që nga data e takimit të parë.

Si do të njoftohem për takimin?

Ju merrni një letër ose një telefonatë prej shërbimit të pacientëve të jashtëm me ofertën e një takimi. Po ashtu ju mund të merrni edhe letra të tjera për takimin tuaj përmes të cilave mund t'ju kërkohet që përpara se të shkoni në takim, të kryeni analiza të caktuara si radiografi apo analiza gjaku.

Sa më duhet të pres për një takim?

Koha e pritjes për një takim ndryshon në varësi të specialitetit dhe llojit të shërbimit shëndetësor.

Në se jeni i shqetësuar për shëndetin tuaj përpara takimit, është mirë që të bisedoni me mjekun që ka përgatitur rekomandimin dhe të diskutoni se çfarë mundësish të tjera keni.

Çfarë informacioni ju dërgon shërbimi i pacientëve të jashtëm?

Numrin e Telefonit: Ju jepet një numër telefoni që mund të përdoret në rast se keni ndonjë pyetje rreth takimit.

Numri i Identifikimit të Pacientit: Në varësi të llojit të shërbimit mjekësor, juve mund t'ju jepet edhe një numër i caktuar si pacient. Ky numër ju takon vetëm ju dhe mund t'a përdorni kur i telefononi spitalit sepse me anë të tij personeli është në gjendje që të shohë dosjen tuaj dhe t'i përgjigjet pyetjeve që keni.

Një hartë ku përmbledhen rrugët e transportit, parkimi dhe vendndodhja e repartit të shërbimit të pacientëve të jashtëm.

Informacione për të **Drejtat** dhe **Përgjegjësitë** e pacientëve.

Informacione për Përkthyesit: Gjithashtu ju do të merrni edhe informacione për prenontimin e

përkthyesve dhe numrin që duhet të përdorni për të prenontuar një përkthyes. Ju lutemi që të lexoni letrën për të parë afatin e marrjes së përkthyesve sepse nganjëherë është e vështirë që të marrësh përkthyes brenda një kohe të shkurtër.

Çfarë duhet të bëj në se të dhënat e mia ndryshojnë?

Në se ndryshoni adresën apo numrin e telefonit është me shumë rëndësi që të na njoftoni. Në këtë mënyrë shërbimi i pacientëve të jashtëm do të vazhdojë që të mbajë kontakt me ju.

Çfarë mund të bëj në se sëmundja ime keqësohet?

Në se jeni i shqetësuar për gjendjen tuaj shëndetësore e cila mund të jetë duke u keqësuar, ju duhet që të kontaktoni mjekun e përgjithshëm për këshillim. Mjeku i përgjithshëm është personi i duhur që ka për detyrë të mbajë nën kontroll shëndetin tuaj deri sa të shkoni në spital ose që të njoftojë shërbimin mjekësor në se sëmundja juaj është keqësuar.

Mjeku i përgjithshëm mund të rekomandojë edhe ndonjë kurë alternative që mund t'ju vijë në ndihmë ndërkohë që prisni për takimin me specialistin në shërbimin e pacientëve të jashtëm.

Çfarë mund të bëj në se kam nevojë për më shumë informacion për shërbimin e pacientëve të jashtëm?

Ju mund të lidheni me personelin e shërbimit të pacientëve të jashtëm përmes centralit telefonik të spitalit ose përmes numrit të vendosur në letrën e dërguar nga shërbimi mjekësor.

Si mund t'a ndërroj takimin tim?

Në se keni nevojë për të ndërruar takimin, ju lutemi që të lidheni me shërbimin e pacientëve të jashtëm sa më parë. Të dhënat për të kontaktuar ndodhen në letrën që do t'ju dërgohet. Personeli do të mundohet që të caktojë një takim të ri në një datë më të përshtatshme.

Mosparaqitja në takim mund të vonojë kurimin tuaj. Në se ju nuk e lajmëroni shërbimin e pacientëve të jashtëm, atëherë ai orar takimi nuk mund t'i vijë në ndihmë asnjë pacienti tjetër. Prandaj ju lutemi që të na njoftoni sapo të mësoni se nuk do të jeni në gjendje që të vini në takim.

Në se nuk paraqiteni në disa takime pa lajmëruar shërbimin e pacientëve të jashtëm, atëherë juve mund t'ju kërkohet që të merrin një rekomandim të ri prej mjekut tuaj.

Çfarë mund të bëj në se nuk kam më nevojë për një takim?

Ju lutemi që t'a lajmëroni spitalin sa më parë në rast se nuk keni nevojë për takimin tuaj.

Në këtë mënyrë duke na lajmëruar, ju na ndihmoni që të pakësojmë kohën e pritjes për pacientët e tjerë

Çfarë mund të bëj në se kam nevoja të veçanta?

Spitalet mund t'ju vijnë në ndihmë pacientëve që kanë nevoja të veçanta. Në se jeni i paaftë nga dëgjimi, shikimi ose në se keni nevojë për përkthyes, ka shumë rëndësi që ju t'a njoftoni shërbimin e pacientëve të jashtëm që të merren të gjitha masat për t'ju ndihmuar.

A kam të drejtë për të marrë ndihmë për sa i përket transportit?

Për pacientët e zonave rurale në Viktoria

Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS) (Skema e Ndhmës për Transportin e Pacientëve të Viktorias) ka për qëllim që t'i vijë në ndihmë personave që jetojnë në zonat rurale të Viktorias, të cilëve u duhet të udhëtojnë për një kohë të gjatë për të marrë kura mjeksore ose dentare prej specialistëve të miratuar. Për të marrë këtë lloj ndihme, pacientët duhet të banojnë në një zonë rurale dhe të udhëtojnë 100 km ose më shumë në një drejtim ose mesatarisht 500km në 5 javë ose më shumë për të marrë kurën e një specialisti të miratuar.

VPTAS jep ndihmë financiare për udhëtimet dhe banesat. Megjithatë kjo pagesë nuk ka për qëllim që të shpërblejë të gjitha shpenzimet, përkundrazi ajo ka për qëllim që t'i vijë në ndihmë personave që jetojnë në zonat rurale dhe që duhet të udhëtojnë gjatë për të marrë kurim.

Për t'u siguruar se ndihma u jepet atyre personave që kanë nevojë, ata pacientë që kanë të drejtë që të marrin ndihmë me anën e organizatave të tjera si Department of Veteran Affairs (Departamenti i Punëve të Veteranëve) nuk mund të marrin ndihmën e VPTAS sepse ata kanë mundësi që ta bëjnë këtë nëpërmjet Department of Veteran Affairs (Departamenti i Punëve të Veteranëve). Po ashtu VPTAS nuk mbulon shpenzimet e ambulancës, ambulancës së ajrit ose mjetet e urgjencës, kostot ndaj anëtarëve të familjes dhe vizitave të tyre.

Për pacientët lokalë

Në se keni nevojë për ndihmë transporti ju lutemi që t'i tregoni mjekut tuaj se për çfarë lloj transporti keni nevojë për të shkuar dhe për t'u kthyer nga takimi. Ka shumë lloje transporti të dhëna nga Kryqi i Kuq dhe vullnetarë që punojnë në shërbim të komunitetit. Ndihma e transportit të veçantë u jepet njerëzve që kanë nevojë dhe porositet prej shërbimit shëndetësor. Për më shumë informacion në lidhje me transportin jourgjent të klinikës për pacientët e jashtëm mund të vizitoni faqen e internetit të Metropolitan Ambulance Service (Shërbimit të Ambulancës për Qytetarët)

www.mas.vic.gov.au/Main-home/What-We-Do/Non-Emergency-Services/Clinic-Transport-Services.html

Si është orari i shërbimeve për pacientët e jashtëm?

Shumica e shërbimeve për pacientët e jashtëm janë të hapur nga e Hëna në të Premte, 8.30-16.30 dhe janë të mbyllur gjatë ditëve pushim.

Ka klinika të caktuara që janë të hapura në ditë të caktuara dhe orare të caktuara të javës.

Çfarë duhet të bëj përpara takimit tim?

Përpara takimit, ju lutemi që të:

- merrni rezultatet e analizave që ju duhen për atë takim
- bëni një listë të mjekimeve ose shtesave ushqyese që merrni

- shkruani të gjitha pyetjet që dëshironi që t'i bëri mjekut (është mirë që t'a bëni këtë përpara takimit)

Çfarë duhet të bëj gjatë ditës së takimit?

Për takimin ju duhet të sillni:

- letrën që keni marrë nga klinika për takimin
- të gjitha radiografitë, skanerat (CT ose ultrazë), rezultatet e analizave të gjakut ose të ndonjë analize tjetër që kanë lidhje me sëmundjen tuaj
- listën e të gjitha mjekimeve që merrni
- kartën Medicare, kartën e pensionistit (në se keni) dhe ndonjë kartë tjetër konçesioni që mund të keni (karta Medicare duhet të merret me vehte sa herë që keni takim)
- adresën dhe numrin e telefonit të mjekut tuaj të përgjithshëm
- mjekimet ose shtesat ushqyese që mund t'ju duhen gjatë takimit (shumë spitale kanë kafene dhe makina me ushqime, por ju mund të keni dëshirë që të merrni ushqim nga shtëpia)
- një lodër të vogël ose një libër në se keni marrë fëmijë me vehte

A ka parking?

Zonat e lëshimit dhe marrjes së pacientëve me makinë zakonisht ndodhen pranë spitalit. Shërbimi shëndetësor mund t'ju japë informacion në lidhje me parkingun dhe tarifën e tij.

Çfarë duhet të bëj kur të arrij për takim tek shërbimi i pacientëve të jashtëm?

Me të arritur ju duhet të paraqiteni tek recepsioni për t'í njoftuar. Personeli kontrollon kartat tuaja të Medicare dhe të pensionit dhe të dhënat tuaja personale dhe më pas ju drejton që të shkoni tek zona e pritjes.

Sa kohë do të zgjasë takimi?

Ka shumë rëndësi që ju t'í lexoni me kujdes që të gjitha letrat e dërguara prej shërbimit të pacientëve të jashtëm sepse aty shkruhen të dhënat e takimit dhe sendet që duhet të merrni me vete.

Ne rekomandojmë që ju të përgatiteni për të qëndruar dy orë në takim. Të gjithë pacientët kanë orarin e tyre të caktuar dhe klinika organizohet sipas numrit të personelit në secilën klinikë dhe kohën që i duhet çdo pacienti në klinikë. Një orar i caktuar mund t'í jepet më shumë se një klienti sepse ka më shumë se një anëtar të personelit në klinikë.

Megjithëse takimet janë për një kohë të caktuar, vonesat mund të ndodhin. Personeli mund të vonohet për shkaqe të papritura sepse ka për të diskutuar një mjekim të ndërlikuar apo për t'í dhënë diagnozën një pacienti ose ka raste që një anëtar i personelit mund t'í duhet të ndihmojë në një zonë tjetër të spitalit. Në se ka vonesa, ju do të jeni të mirë informuar për to. Në se nuk keni mundësi që të prisni më gjatë, atëherë caktohet një takim tjetër.

Bëni mirë që të arrini në takim 10 minuta më parë, sidomos në takimin e parë, që të keni kohë që të plotësoni ndonjë formular apo pyetësor.

A do të më vizitojnë studentë të mjekësisë?

Pacientët mund të vizitohen nga një numër mjekësh duke përfshirë edhe studentë të shëndetit dytësor, infermierisë dhe mjekësisë të cilët ndodhen në faza të ndryshme të shkollimit. Spitalet publike janë edhe spitale mësimore që kanë për qëllim që t'í japin mundësi studentëve që të njihen me pacientët për të përvetësuar sa më shumë dije mjeksore. Megjithatë, është e drejta e pacientit që të refuzojë vizitën e një studenti.

Mjeku ka për detyrë që tua prezantojë këta mjekë. Ju mund t'í thoni mjekut lirisht në se nuk keni dëshirë që personeli shtesë të jetë i pranishëm. Kjo nuk do të ketë ndonjë ndikim në kujdesin ndaj jush.

A mund të bëj pyetje gjatë takimit?

Gjatë vizitës, ju mund të bëni pyetje për mjekun dhe specialistin e shëndetit dytësor. Në se nuk e kuptoni diçka që po ju shpjegohet, atëherë ju mund të kërkonti që tua shpjegojnë përsëri.

Si mund të marr një raport mjeksor?

Në se keni nevojë, ju mund t'í kërkonti mjekut që t'ju japë një raport mjeksor.

Çfarë mund të bëj në se kam ndonjë shqetësim për takimin tim tek shërbimi për pacientët e jashtëm?

Ju mund të jepni mendimin tuaj në lidhje me kujdesin dhe shërbimin që merrni në cilëndo pjesë të spitalit. Ju mund të ankoheni ose të jepni komplimente.

Çdo spital publik i Viktorias ka një përfaqësues për pacientë. Ky është personi që duhet kontaktuar në rast se keni ndonjë shqetësim apo dëshironi që të jepni një kompliment për kujdesin që ju është dhënë në spital. Ky person punon me ju për të gjetur një zgjidhje për ankesën ose në se është e mundur për të hetuar çështjen më tej.

Për hollësitë e të drejtave dhe përgjegjësitë tuaja si pacient, ju lutemi që të vizitoni faqen e Rregullores për Pacientët nëpër Spitalet Pubike të Viktorias tek:

www.health.vic.gov.au/patientcharter/patient

Informacione për shërbimet e pacientëve të jashtëm ka edhe tek faqet e internetit të shërbimeve të caktuara. Lista e tyre gjendet tek:

www.health.vic.gov.au/hospitals/index

Department of Human Services (Departamenti i Shërbimeve Civile) dhe shërbimet shëndetësore në Viktoria kanë marrë një sërë iniciativash në kuadër të Outpatient Improvement and Innovation Strategy (Strategjisë për Përmirësimin dhe Inovacione tek Shërbimet e Pacientëve të Jashtëm). Personeli i shërbimeve shëndetësore publike dhe grupet e të anketuarve kanë dhënë informacion në lidhje me përvojën e konsumatorit nëpër spitalet publike të Viktorias.

Përgjigjet për Pyetjet e Bëra Shpesh u përpiluan për të përmirësuar komunikimin përmes pacientëve, konsumatorëve dhe mjekëve të përgjithshëm. Përgjigjet u përpiluan prej Department of Human Services (Departamentit të Shërbimeve Civile) me këshillimin e përfaqësuesve nga një sërë pjesëmarrësish si drejtuesit e shërbimeve shëndetësore, mjekë dhe konsumatorë.

Janar 2008