

حول خدمات المرضى الخارجيين العامة

الأسئلة الأكثر تكراراً

ما هي خدمات المرضى الخارجيين؟

تقدم المستشفيات العامة في فيكتوريا خدمات للمرضى الذين بحاجة إلى التقييم والعناية في المجالات الطبية أو التوليدية أو الجراحية أو طب الأطفال المتخصصة. وتقدم أيضاً خدمات صحية مساعدة ذات صلة (مثل المعالجة البدنية الطبيعية) واختبارات التشخيص. وعموماً تعرف هذه الخدمات بخدمات المرضى الخارجيين، حيث يقوم المستشفى العام بتقديم الاستشارات والإجراءات الطبية لشخص غير مقيم حالياً في المستشفى.

كيف يتم إجراء موعد في خدمات المرضى الخارجيين؟

تتم إحالة المرضى إلى خدمات المرضى الخارجيين من قبل طبيب عام أو إخصائي آخر. وتتم في بعض الأحيان إحالة المرضى إلى خدمات المرضى الخارجيين للمتابعة بعد معالجة في قسم الطوارئ أو بعد فترة إقامة في المستشفى.

ويمكن إجراء الإحالات من خلال عدة طرق، فمثلاً قد يوصي طبيبك العام بإجراء تقييم متخصص لحالة معينة، ويقوم بكتابة رسالة إحالة إلى خدمة المرضى الخارجيين المقدمة في مستشفى عام. وتكون هذه الرسالة موجهة إلى إخصائي معين أو مجموعة من الإخصائيين. ويقوم طبيبك العام بإرسال هذه الإحالة بواسطة البريد أو الفاكس إلى خدمة المرضى الخارجيين الملائمة.

وتقوم خدمات المرضى الخارجيين قبل تعيين موعد بتقرير أولوية الإحالات التي تستلمها اعتماداً على الحاجة للعناية السريرية (الإكلينيكية). ولدى كل من الخدمات الصحية إجراءات وسياسات لضمان رؤية المرضى في خدمات المرضى الخارجيين وفقاً لمدى إلحاحية الحاجة للعناية السريرية.

ويضطلع الأطباء العامون بدور رئيسي في هذا الإجراء، حيث يقومون في رسالة الإحالة بتقديم معلومات إلى الخدمة الصحية، حول حالتك السريرية لتقرير أولوية موعدك.

وتقوم الخدمة الصحية عند استلامها لإحالتك بالاتصال بك وبطبيبك، لتزويدك بمشورة حول موعدك.

إلى متى تبقى إحالتي سارية المفعول؟

الإحالات من الأطباء العامين تبقى عموماً سارية المفعول لمدة ١٢ شهراً من تاريخ أول موعد لك. الإحالات من إخصائي إلى إخصائي آخر تبقى سارية المفعول لمدة ٣ أشهر من تاريخ أول موعد لك.

كيف يتم إعلامي عن مواعدي؟

سوف تستلم رسالة أو مكالمة هاتفية من خدمة المرضى الخارجيين تعرض موعداً لك. وقد تستلم رسائل أخرى تتعلق بموعدك عندما تستدعي الحاجة إلى ذلك، فعلى سبيل المثال قد يطلب بعض الأطباء أن تقوم بإجراء اختبارات معينة قبل موعدك الأولي، مثل الأشعة السينية X-rays أو فحوصات الدم.

ما الذي يتعيّن عليّ فعله إذا تغيّرت تفاصيل الاتصال بي؟

من المهم جداً قيامك بالاتصال هاتفياً أو بالكتابة إلى خدمة المرضى الخارجيين إذا قمت بتغيير عنوانك أو رقم هاتفك، حيث سيضمن ذلك استمرار خدمة المرضى الخارجيين بالاتصال بك.

ماذا أفعل إذا أصبحت حالتي أسوأ؟

إذا كنت تشعر بالقلق حول تغييرات في حالتك أو صحتك قبل موعدك، يتعيّن عليك الاتصال **بطبيبك** العام للحصول على المشورة. وطبيبك العام هو أفضل جهة للتعامل مع صحتك إلى حين رؤيتك في المستشفى، أو لإعلام الخدمة الصحية إذا تدهورت حالتك الصحية.

وسيكون طبيبك قادراً أيضاً على اقتراح بعض أنواع المعالجة البديلة، التي قد تساعدك أثناء انتظارك لرؤية إخصائي في قسم المرضى الخارجيين.

ما الذي يتعيّن عليّ فعله إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المعلومات عن أي شيء يتعلق بخدمة المرضى الخارجيين؟

يمكنك الاتصال بموظفي عيادة المرضى الخارجيين عن طريق مقسم هاتف المستشفى، أو مباشرة على رقم الهاتف المبيّن في الرسالة التي استلمتها من الخدمة الصحية.

كيف أقوم بتغيير مواعيدي؟

إذا كنت بحاجة إلى تغيير موعدك الرجاء الاتصال بخدمة المرضى الخارجيين بأقرب وقت ممكن. تفاصيل الاتصال مبيّنة في الرسالة التي استلمتها من المستشفى، وسيكون بوسع الموظفين تغيير موعدك إلى تاريخ أو وقت أكثر ملاءمة، اعتماداً على أوقات المواعيد المتوافرة.

ما هي المدة التي يتعيّن عليّ توقع انتظارها لتحديد موعد لي؟

تتفاوت أوقات الانتظار للمواعيد عبر الإخصائيين والخدمات الصحية.

إذا كنت تشعر بالقلق حول تدبير التعامل مع حالتك إلى حين موعدك، يمكنك التحدّث مع الطبيب الذي قام بإحالتك، ويبحث الخيارات المتاحة لك.

ما هي المعلومات التي سأحصل عليها من الخدمة الصحية؟

رقم هاتف جهة الاتصال: سوف تستلم رقم هاتف للاتصال إذا كانت لديك أية أسئلة حول موعدك.

رقم تعريف المريض: قد تستلم رقم مريض محدد اعتماداً على الخدمة الصحية. وهو رقم خاص لك، وقم دائماً عند قيامك بالاتصال بالمستشفى بذكره، حيث سيساعد ذلك الموظفين للاطلاع على تاريخ مواعيدك في خدمة المرضى الخارجيين والإجابة على أسئلتك.

خريطة: تبيّن خيارات المواصلات، وإيقاف السيارات، وموقع قسم المرضى الخارجيين.

معلومات عن حقوق ومسؤوليات المرضى.

معلومات عن المترجمين: سوف تستلم أيضاً معلومات عن حجز المترجمين، ورقم هاتف للاتصال بالخدمة الصحية لحجز مترجم. الرجاء التحقق من رسالتك لمعرفة الإطار الزمني لحجز المترجمين، حيث قد يكون من الصعب حجز المترجمين خلال فترة إشعار بمدة قصيرة.

فيكتوريا الذين بحاجة إلى التنقل لمسافات طويلة من منازلهم، للحصول على المعالجة الطبية أو طبابة الأسنان المتخصصة من إخصائيين معتمدين. ولكي يكون المرضى مؤهلين للمساعدة يجب أن يكونوا **مقيمين** في إقليم ريفي، وعليهم التنقل لمسافة ١٠٠ كيلومتر أو أكثر ذهاباً أو إياباً، أو معدل ٥٠٠ كيلومتر في الأسبوع لمدة ٥ أسابيع أو أكثر، للحصول على معالجة من إخصائي معتمد.

ويقدم مشروع المساعدة في مواصلات المرضى في فيكتوريا (VPTAS) مساعدة مالية لكل من التنقل والإقامة. ومن ناحية أخرى، فإن هذا المشروع ليس الغرض منه إعادة تسديد كامل التكاليف، ولكن تقديم إعانة في تغطية التكاليف التي يتكبدها سكان أرياف فيكتوريا الذين يتطلب منهم التنقل للحصول على المعالجة المتخصصة. ولضمان تقديم المساعدة لمن هم في أمس الحاجة إليها، فإن المرضى المؤهلين للمطالبة بالمساعدة بموجب إعانات من مؤسسات معتمدة، ومن ضمنها دائرة المحاربين القدماء Department of Veteran's Affairs، غير مؤهلين للمطالبة بموجب مشروع المساعدة في مواصلات المرضى في فيكتوريا (VPTAS)، لأنه باستطاعتهم القيام بذلك عن طريق دائرة المحاربين القدماء. وإضافة إلى ذلك فإن المساعدة بموجب مشروع المساعدة في مواصلات المرضى في فيكتوريا (VPTAS) لا تنطبق على المرضى الذين يتنقلون بواسطة سيارات الإسعاف أو الإسعاف الجوي أو مركبات الدعم في الحالات الطارئة، أو التكاليف التي يتكبدها أفراد العائلة الذين يقومون بزيارة المرضى في موقع المعالجة، أو التكاليف الأخرى المترتبة في موقع المعالجة مثل إيقاف السيارة أو بطاقات e-tag.

إن عدم حضورك موعدك يمكن أن يؤدي إلى التأخر في معالجتك، كما أن عدم إعلام قسم المرضى الخارجيين بأنك غير قادر على الحضور، قد يحول دون عرض وقت الموعد على مريض آخر. الرجاء إعلام قسم المرضى الخارجيين بأقرب وقت ممكن بمجرد علمك بأنك غير قادر على الحضور.

إذا تخلفت عن حضور مواعيد متعددة دون إعلام قسم المرضى الخارجيين، قد ينجم عنه الحاجة إلى الحصول على رسالة إحالة جديدة من طبيبك العام.

ماذا أفعل إذا لم أعد أريد أو بحاجة إلى موعد في خدمة المرضى الخارجيين؟

إذا لم تعد بحاجة إلى موعدك الرجاء إعلام المستشفى المعني.

ويمكنك المساعدة في تخفيض أوقات الانتظار للمرضى الآخرين، بتأكدك من قيامك بإعلام العيادة إذا كنت غير قادر على حضور الموعد.

ماذا أفعل إذا كانت لدي احتياجات خاصة؟

بوسع المستشفيات مساعدة المرضى ذوي الاحتياجات الخاصة عند حضورهم مواعيد المرضى الخارجيين. إذا كنت تعاني من ضعف في السمع أو النظر أو بحاجة إلى مترجم، من المهم أن تقوم بإعلام خدمة المرضى الخارجيين قبل موعدك لكي يتم الترتيب للمساعدة لأجلك.

هل يحق لي الحصول على مساعدة في التنقل؟

بالنسبة للمرضى المقيمين في أرياف فيكتوريا يهدف مشروع المساعدة في مواصلات المرضى في فيكتوريا Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS)، إلى مساعدة سكان أرياف

ما الذي يتعين عليّ فعله في يوم الموعد؟

- في يوم موعدك الرجاء إحضار التالي معك:
- رسالة الموعد التي استلمتها من عيادة المرضى الخارجيين.
- أية صور أشعة سينية أو تصوير (التصوير المقطعي المحوسب CT أو التصوير بالأشعة فوق الصوتية ultrasound)، أو فحوصات دم، أو نتائج أية اختبارات أخرى ذات صلة.
- قائمة بالأدوية التي تتناولها حالياً.
- بطاقة الميديكير، وبطاقة المعاش (إذا كانت لديك بطاقة)، وأية بطاقات تخفيضات أخرى قد تكون تحملها (يجب إبراز بطاقة الميديكير في كل مرة تحضر فيها إلى عيادة المرضى الخارجيين).
- عنوان طبيبك العام ورقم هاتفه.
- أية أدوية أو مكملات غذائية قد تكون بحاجة إليها خلال الزيارة (يوجد في العديد من المستشفيات كافيتيريا أو آلات لبيع المأكولات الخفيفة snack في الموقع، ولكن قد ترغب في إحضار طعامك معك).
- لعبة صغيرة أو كتاب للأطفال الذين يحضرون معك إلى العيادة.

هل مواقف السيارات متوافرة؟

تقع عادة مناطق توصيل/استلام المرضى في مكان قريب، وبوسع الخدمة الصحية تزويدكم بمعلومات حول إيقاف السيارات والرسوم.

ما الذي يتعين عليّ فعله عند وصولي إلى قسم المرضى الخارجيين؟

عند وصولك الرجاء الذهاب إلى مكتب الاستقبال لتسجيل حضورك. ويقوم الموظفون بالتحقق من تفاصيلك، وقد يطلبون رؤية بطاقة الميديكير أو بطاقة المعاش، ويقومون بعد ذلك بإرشادك إلى منطقة الانتظار لعيادتك.

بالنسبة للمرضى المحليين

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التنقل، الرجاء البحث مع طبيبك العام حول نوع المواصلات الذي تحتاج إليه لأخذك إلى موعدك ومنه. وهناك العديد من أنواع المواصلات المتاحة، مثل الصليب الأحمر Red Cross، والمتطوعين من أفراد المجتمع. ويتم تقديم مساعدة المواصلات المتخصصة للأشخاص الذين لديهم حاجة للعناية السريرية، على أن يتم حجزها من قبل الخدمة الصحية. يتوافر المزيد من المعلومات عن المواصلات للحالات السريرية غير الطارئة للمرضى الخارجيين من موقع خدمة إسعاف المدينة Metropolitan Ambulance Service على الإنترنت www.mas.vic.gov.au/Main-home/What-We-Do/Non-Emergency-Services/Clinic-Transport-Services.html

ما هي أوقات عمل خدمات المرضى الخارجيين؟

تفتح أغلب خدمات المرضى الخارجيين من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة ٨,٣٠ صباحاً إلى الساعة ٤,٣٠ بعد الظهر، وتغلق في أيام العطل الرسمية.

ويتم تشغيل كل عيادة متخصصة معينة في يوم ووقت معينين في الأسبوع.

ما الذي يتعين عليّ فعله قبل مواعيدي؟

- قبل موعدك الرجاء التأكد من قيامك بالتالي:
- الحصول على نتائج أية اختبارات مطلوبة من أجل موعدك.
- وضع قائمة بالأدوية أو المكملات الغذائية التي تتناولها.
- كتابة أية أسئلة قد تكون لديك لطرحها على الطبيب (من المفيد عادة القيام بذلك مقدماً).

كم سيستغرق موعدي؟

من المهم أن تقرأ بعناية أية رسائل تستلمها من خدمة المرضى الخارجيين حول موعدك، وما يتطلب منك إحضاره معك إلى موعدك.

وينصح أن تتيح لغاية ساعتين لموعدك. ويتم إعطاء كافة المرضى أوقات مواعيد معيّنة، ويتم تنظيم العيادة وفقاً لعدد العاملين في كل عيادة، والوقت المتوقع الذي قد يحتاجه كل مريض. وقد يتم تخصيص وقت معيّن لأكثر من مريض واحد لأن هناك أكثر من طبيب واحد في العيادة في ذلك الوقت. وعلى الرغم من أن المواعيد تكون لوقت محدد، فيمكن حدوث تأخيرات غير متوقعة. قد يتأخر العاملون نظراً لحاجة غير متوقعة لبحث معالجة أو تشخيص معقد مع المريض، أو قد يتطلب تواجدهم في مكان آخر في المستشفى. إذا حدثت تأخيرات سوف يقوم الموظفون في العيادة بإبقتك على اطلاع، ويمكن الترتيب لموعد آخر لك إذا كنت غير قادر على الانتظار لموعدك.

خطط للوصول قبل ١٠ دقائق من الوقت المحدد لموعدك، لإتاحة الوقت لتكملة أية أوراق قد يتطلب منك تعبئتها، وخاصة في زيارتك الأولى.

هل سيقوم طلاب برؤيتي؟

يمكن أن يقوم برؤية المرضى مجموعة من العاملين في حقل الرعاية الصحية، ومن ضمنهم طلاب في مراحل مختلفة من تدريباتهم في حقول الخدمات الصحية المساعدة والتمريض والطب. والمستشفيات العامّة هي مستشفيات تعليمية، والمراد هو أن يتفاعل الطلاب مع المرضى لزيادة معرفتهم السريرية، ولكن من حق المريض رفض قيام طالب برؤيته.

ويتعيّن أن يقوم **طبيبك** بتعريف هؤلاء العاملين، وإذا كنت تفضل عدم تواجد عاملين إضافيين، الرجاء إعلام الطبيب، ولن يؤثر ذلك على رعايتك بأية طريقة كانت.

هل يمكنني طرح الأسئلة خلال موعدي؟

يمكنك في أي وقت خلال تقييمك، طرح الأسئلة على الطبيب، أو الممرضة، أو العاملين في الخدمات الصحية المساعدة. وإذا لم تفهم أي شيء تم شرحه لك، الرجاء طلب شرحه لك مرة أخرى.

كيف يمكنني الحصول على شهادة طبية؟

يتعيّن عليك خلال الموعد الطلب من الطبيب إعطائك شهادة طبية إذا كنت بحاجة إليها.

ما الذي يتعين عليّ فعله إذا كانت لديّ اهتمامات حول مواعدي في خدمة المرضى الخارجيين؟

يمكنك التعبير عن رأيك حول الرعاية أو الخدمة التي تتلقاها في أي قسم في المستشفى، سواء كان ذلك إطراء أو شكوى.

ولدى كل مستشفى عام في فيكتوريا ممثل للمرضى. وهذا الشخص هو جهة الاتصال إذا كانت لديك أية اهتمامات أو إطراء حول المعالجة التي تلقيتها في المستشفى. ويقوم ممثل المرضى بالعمل معك لإيجاد حلّ لأية شكوى، أو إذا دعت الضرورة، التحقيق مزيداً في المسألة.

للحصول على تفاصيل حول حقوقك ومسؤولياتك كمريض، الرجاء زيارة موقع ميثاق مرضى المستشفيات العامة في فيكتوريا Victorian Public Hospital Patient Charter على الإنترنت: www.health.vic.gov.au/patientcharter/patient

تتوافر أيضاً معلومات عن خدمات المرضى الخارجيين من مواقع الخدمات الصحية على الإنترنت، ويمكنك الاطلاع على قائمة بهذه المواقع في الموقع التالي:

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

ولقد تم القيام بمجموعة من المبادرات شراكة بين دائرة الخدمات البشرية Department of Human Services والخدمات الصحية العامة في فيكتوريا، كجزء من استراتيجية التحسين والابتكار لخدمات المرضى الخارجيين. وقام عاملون من الخدمات الصحية العامة ومجموعات بحث ونقاش من المستهلكين بتقديم معلومات عن تجارب المستهلكين في خدمات المرضى الخارجيين في المستشفيات العامة.

وتم وضع أجوبة على الأسئلة الأكثر تكراراً لدعم تجارب المرضى، والتواصل بين خدمات المرضى الخارجيين والمستهلكين والأطباء العاميين. وقامت دائرة الخدمات البشرية بوضع هذه الأجوبة بالتشاور مع ممثلين من مجموعة من الأشخاص والجهات المعنية، من ضمنهم الإدارات والأطباء السريريين والمستهلكين.

كانون الثاني/يناير ٢٠٠٨