

# كلام عن الخدمات بتاعت المرضى الخارجيين في المستشفيات العامة

أسئلة متكررة بسألوها الناس

## الخدمات بتاعت المرضى الخارجيين دي شنو؟

المستشفيات العامة في فكتوريا بتقدم خدمات للناس العيانيين المحتاجين دكاترة أخصائيين أو تقييم أو عناية في أمراض الأطفال أو النساء والولادة أو الجراحة. وكمان المستشفيات دي بتقدم خدمات المساعدة الطبية (زي العلاج الطبيعي) وفحوصات للتشخيص. والخدمات دي كلها معروفة بأنها الخدمات بتاعت المرضى الخارجيين، وفيها بتتعمل الاستشارات أو الاجراءات في أي مستشفى عام لأي زول مامرقدنو في المستشفى.

## الحجز بتعمل كيف لخدمات المرضى الخارجيين؟

الناس العيانيين بحولهم الدكتور العمومي أو أي دكتور أخصائي تاني لخدمات المرضى الخارجيين. وأحياناً بحولهم للمتابعة بعد العلاج في قسم الطوارئ أو بعد حالة مرضية لعيان راقد في المستشفى.

التحويل بتعمل بطرق كتيرة. مثلاً، ممكن ينصحك دكتور العام أنك تمشي تقابل دكتور أخصائي لمرض معين. وفي الحالة دي بكتب ليك جواب تحويل لخدمة المرضى الخارجيين في أي مستشفى عام. وجواب التحويل ده ممكن يكون لأخصائي واحد أو مجموعة أخصائيين. ودكتور العام كمان حيرسل جواب التحويل بالبريد أو بالفاكس لخدمة المرضى الخارجيين المناسبة.

وقبل ما يحجزو ليك مواعيد، ناس خدمات المرضى الخارجيين بشوفو ياتو حالة يحجزو ليها أول حسب نوع المرض عند الناس العيانيين المحولين. أي جهة خدمات صحية عندهم نظام وسياسات خاصة بيهم ماشين بيها عشان يتأكدو أنو العيانيين بقابلو ناس خدمة المرضى الخارجيين حسب سرعة الحالة المرضية. الدكاترة العموميين ليهم دور هام في إجراءات الحجز وهم بقدمو معلومات للخدمات الصحية في جواب التحويل البكتبو هو عن حالتك المرضية عشان يوضحو سرعة الحجز المطلوب. مجرد ما يستلمو ناس خدمة المرضى الخارجيين جواب التحويل بتعاك بتصلو بيك وبدكتورك عشان يكلموك بمواعيدك.

## جواب التحويل بتاعي بكون صالح لمدة كم؟

جوابات التحويل من الدكاترة العموميين بتكون عادة صالحة لمدة ١٢ شهر من مواعيدك الأولى.

جوابات التحويل من أخصائي لأخصائي بتكون صالحة لمدة ٣ شهور من مواعيدك الأولى.

## بكلومني بمواعيدي كيف؟

ناس خدمة المرضى الخارجيين برسلو ليك جواب أو بضربو ليك تلفون عشان يكلموك بمواعيدك. وإحتمال تصلك جوابات تانية بخصوص مواعيدك لو كانت ضرورية، مثلاً في دكاترة يمكن يطلبو أنك تعمل فحوصات خاصة قبل مواعيدك الأولى، زي صور أشعة أو

## أتوقع أنتظر مدة كم عشان يحجزو لي مواعيدي؟

أوقات الانتظار للمواعيد بتختلف حسب التخصصات والخدمات الصحية.

ولو كنت منزعج عشان حالتك لغاية ما تجي مواعيدك، إنت ممكن تتكلم مع الدكتور الحولك وتشوف الخيارات الممكن يديك ليها.

## أعمل شنو لو تفاصيل الاتصال بتاعتي إتغيرت؟

مهم شديد أنك تضرب تلفون لي ناس خدمة المرضى الخارجيين أو ترسل ليهم جواب لو غيرت عنوانك أو رقم تلفونك. وكده بقدر ناس خدمة المرضى الخارجيين يواصلو الاتصال بيك.

## المعلومات الحايديوني ليها ناس خدمة المرضى الخارجيين شنو؟

رقم الاتصال: ممكن يدوك رقم تلفون ممكن تضربو لو كانت عندك أي أسئلة بخصوص مواعيدك.

رقم خاص بالزول العيان: ممكن يدوك رقم خاص بيك حسب الخدمة الصحية. والرقم ده بكون بتاعك إنت بس ولما تضرب تلفون للمستشفى طوالي بتديهم الرقم ده. وكده بتساعدهم يشوفو مواعيدك كلها في خدمة المرضى الخارجيين ويجاوبو أسئلتك.

خريطة بتوضح طرق المواصلات الممكن تمشي بيها المستشفى ومواقف العربيات وكيف تصل لقسم خدمات المرضى الخارجيين.

معلومات عن حقوق ومسؤوليات الناس العيانيين.

معلومات الترجمة الشفهية: كمان بدوك معلومات عن حجز مترجم شفهي وبدوك رقم تلفون تضربو في الخدمة الصحية عشان تحجز مترجم شفهي. إنت لازم تقرأ جوابك كويس عشان تتأكد من الوقت المطلوب لحجز المترجم الشفهي لأنو بكون صعب أنك تلقى حجز مترجم في وقت ضيق.

## ممكن أعمل شنو لو المرض العندي بقي أكعب؟

لو كنت منزعج من أي تغييرات ماكويسة في مرضك أو حالتك الصحية قبل مواعيدك، غنت لازم تستشير دكتورك العمومي. ودكتور العمومي بقدر يتعامل مع حالتك كويس لغاية ماتقابل الدكاترة في المستشفى، وهو كمان بقدر يكلم ناس الخدمة الصحية لو كانت حالتك بتتدهور.

دكتورك العمومي ممكن كمان يقدر يقترح ليك خيارات علاج تانية لمساعدتك في مدة إنتظارك لمقابلة الأخصائي في قسم خدمة المرضى الخارجيين.

## المفروض أعمل شنو لو إحتجت لمعلومات زيادة عن أي شيء ليهو علاقة بالمرضى الخارجيين؟

إنت ممكن تضرب تلفون لبدالة المستشفى عشان يحولو مكالمتك لعيادة المرضى الخارجيين، أو تتضرب ليهم مباشر في الرقم المكتوب في الجواب الرسلوهو ليك ناس الخدمة الصحية.

## كيف أغير مواعيدي؟

لو إحتجت تغير مواعيدك، إنت لازم تضرب تلفون بسرعة لخدمة المرضى الخارجيين. رقم التلفون بكون مكتوب في الجواب الجاك من المستشفى. الموظفين بقدر يغيرو ليك مواعيدك ليوم أو وقت بناسبك لو كانت في مواعيد فاضية في اليوم/الوقت البتختارو.

عملو برنامج المساعدة في المواصلات للناس العيانيين في فكتوريا (Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS)) مخصص لمساعدة الناس العيانيين الساكنين في الأرياف في فكتوريا ومطلوب منهم يسافرو مسافات طويلة من بيوتهم عشان يقابلو الدكتور الأخصائي أو دكتور الأسنان من الدكاترة المعتمدين. وعشان تكون مستحق للمساعدة في المواصلات إنت لازم تكون ساكن في حقة في الأرياف وبحتاج تسافر مدة ١٠٠ كيلومتر أو أكثر زهاب بس، أو متوسط ٥٠٠ كيلومتر في الاسبوع لمدة ٥ أسابيع أو أكثر عشان تتعالج عند أخصائي معتمد. ناس برنامج المساعدة في المواصلات للناس العيانيين في فكتوريا (VPTAS) يقدمو مساعدة بالقروش في المواصلات والسكن. لكن مالمقصود من البرنامج أنو يدفعو ليك كل القروش دي كاملة، بس عملوهو عشان يدعمو في التكاليف البدفعوها الناس العيانيين الساكنين في الأرياف في فكتوريا المطلوب منهم أنهم يسافرو عشان يتعالجو عند دكاترة أخصائيين. وعشان يضمنو أنو المساعدة إتقدمت حسب الحاجة الشديدة، الناس العيانيين البستحقو مساعدة من منظمات مسجلة تانية، زي وزارة شؤون المحاربين القدامى (Department of Veteran's Affairs)، مايستحقو يطلبو مساعدة من برنامج المساعدة في المواصلات للناس العيانيين في فكتوريا (VPTAS) لأنهم بقدرو يطلبو المساعدة من وزارة شؤون المحاربين القدامى (Department of Veteran's Affairs). وكمان المساعدة من برنامج المساعدة في المواصلات للناس العيانيين في فكتوريا (VPTAS) مابتشمل الناس العيانيين البشيلوهم بعربية الاسعاف أو بالاسعاف الجوي أو بعربيات الطوارئ؛ ومابتشمل تكاليف ناس البيت الجايين يزورو العيان في مكان علاجو؛ ومابتشمل أي تكاليف تانية بدفعها الزول في مكان العلاج زي رسوم مواقف العربيات وبطاقات e-tag.

ولو إنت ماجيت في مواعيدك ممكن يسبب تأخير في علاجك. ولو ماكلمت ناس قسم المرضى الخارجيين أنك ماحاتقدر تجي في مواعيدك كده ممكن تحرم زول تاني عيان من أنو يدوهو المواعيد بتاعتك. عشان كدة إنت كلم قسم خدمة المرضى الخارجيين مجرد ماتعرف أنك ماحاتقدر تجي في مواعيدك. ولو ماجيت في مواعيد كثيرة بدون ماتكلم ناس قسم خدمة المرضى الخارجيين ممكن يطلبو منك أنك تجيب جواب تحويل تاني من دكتورك العمومي.

## ممكن أعمل شنو لو بقيت مامحتاج لمواعيدي في قسم المرضى الخارجيين أو بقيت مادايرها؟

لو بقيت مامحتاج لمواعيدك، أضرب للمستشفى فيها مواعيدك.

إنت ممكن تساعد في تقليل أوقات الانتظار لناس تانيين عيانيين لما تكلم ناس العيادة بأنتك ماحاتقدر تجي لمواعيدك.

## ممكن أعمل شنو لو كنت من الناس العندهم إحتياجات خاصة؟

المستشفيات بتقدر تساعد الناس العيانيين العندهم إحتياجات خاصة لما يكون عندهم مواعيد في خدمة المرضى الخارجيين. لو كان سمعك أو نظرك ضعيف أو محتاج مترجم شفهي، إنت لازم تكلم ناس خدمة المرضى الخارجيين قبل مواعيدك عشان يتبولىك المساعدة البحتاجها.

## هل أنا بستحق مساعدة في المواصلات؟

لناس العيانيين الجايين من الأرياف في فكتوريا

## بحاجة أعمل شئو في يوم مواعيدي؟

جيب معاك في يوم مواعيدك الحاجات دي:

- جواب المواعيد الجاك من عيادة المرضى الخارجيين
- أي صور أشعة أو صور مقطعية (صور مقطعية بالكمبيوتر أو صور أشعة فوق الصوتية)، نتائج فحص الدم أو أي نتائج فحوصات تانية
- لسته الأدوية البتستعملها هسي
- بطاقة ميديكير بتاعتك، بطاقة المعاش (لو عندك) وأي بطاقة تخفيض Concession تكون عندك (بطاقة ميديكير بتاعتك لازم تجيبها معاك في أي وقت تمشي فيهو لعيادة مرضى خارجيين)
- عنوان ورقم تلفون دكتورك العمومي
- أي أدوية أو وصفات غذائية ممكن تحتاجها أثناء زيارتك (كتير من المستشفيات عندهم كافيتيريات أو مكينات وجبات خفيفة، لكن يمكن إنت تحب أنك تجيب أكلك الخاص)
- لعبة صغيرة أو كتاب للأطفال البجو معاك للمواعيد في العيادة.

## في مواقف للعربيات؟

في حتات لنزول وركوب الناس العيانيين. وناس الخدمات الصحية بقدرودك معلومات عن مواقف العربيات ورسوم المواقف.

## بحاجة أعمل شئو لما أوصل قسم خدمة المرضى الخارجيين؟

لما تصل العيادة، أمشي لناس الاستقبال عشان تسجل حضورك. الموظف حيراجع تفاصيلك ويمكن يطلب منك بطاقة ميديكير بتاعتك أو بطاقة معاشك. وبعدها بوروك مكان الانتظار في العيادة فيها مواعيدك.

## للناس العيانيين المحليين

لو إحتجت مساعدة في المواصلات ناقش مع دكتورك العمومي نوع المواصلات البتحتاج تمشي بيها لمواعيدك وترجعك. في أنواع كثيرة من المواصلات، زي الصليب الأحمر (Red Cross) والمتطوعين من المجتمع. والمساعدة الخصوصية في المواصلات بقدموها للناس العيانيين الحالاتهم خاصة وحجزو ليهم ناس الخدمات الصحية. أي معلومات تانية عن المساعدة في المواصلات للمرضى الخارجيين وحالاتهم ماطارئة بتلقاها في موقع الانترنت بتاع خدمة إسعاف العاصمة (Metropolitan Ambulance Service):  
[www.mas.vic.gov.au/Main-home/What-We-Do/Non-Emergency-Services/Clinic-Transport-Services.html](http://www.mas.vic.gov.au/Main-home/What-We-Do/Non-Emergency-Services/Clinic-Transport-Services.html)

## ناس خدمة المرضى الخارجيين بشتغلو من الساعة كم لي كم؟

معظم أقسام خدمة المرضى الخارجيين بفتحو من يوم الاثنين للجمعة من الساعة ٨:٣٠ صباحاً لغاية الساعة ٤:٣٠ مساءً ويقفلو في الاجازات الرسمية.

في عيادات بتفتح في أيام محددة وأوقات محددة من الاسبوع.

## بحاجة أعمل شئو قبل مواعيدي؟

قبل مواعيدك أتأكد من:

- أنك عندك كل نتائج الفحوصات المطلوبة لمواعيدك
- أنك كتبت كل الأدوية أو الوصفات الغذائية البتستعملها
- أنك كتبت أي أسئلة داير تسألها للدكتور (ودائماً يكون أحسن أنك تحضر الأسئلة دي قبل مواعيدك).

## مقابلتي في المواعيد بتستمر لمدة كم؟

مهم أنك تقرأ أي جوابات تجيك من ناس خدمة المرضى الخارجيين عن مواعيدك، والحاجات المطلوب أنك تجيبها معاك لمواعيدك.

وأحسن أنك تخصص مدة ساعتين لمواعيدك. كل العيانيين بحدودو ليهم زمن معين لمواعيدهم والعيادة بتظم المواعيد حسب عدد الموظفين فيها والوقت المتوقع يقضيهو كل عيان. وإحتمال مرات يكون أكثر من زول عيان واحد لزمن مواعيد معين لأنو حيكون في أكثر من موظف واحد في العيادة في الوقت داك.

وعلى الرغم من أنو المواعيد بتكون لمدة محددة، ممكن يحصل تأخير مامتوقع. الموظفين ممكن يحصل ليهم تأخير مامتوقع لو إحتاجو يناقشو علاج معقد أو تشخيص معقد مع الزول العيان، أو أحياناً بطلبوهم في حالات طارئة في مكان ثاني في المستشفى. وإذا حصل أي تأخير من النوع ده، الموظفين في العيادة حيكلموك بيهو. وممكن يعملو ليك مواعيد ثانية لو كنت مابتقدر تنتظر تكمل مواعيدك.

خطط أنك توصل قبل ١٠ دقائق من مواعيدك عشان تقدر تملأ أي فورمات أو أوراق يطلبوها منك، خصوصاً في أول زيارة ليك.

## هل حايكشفو علي طلاب؟

الزول العيان ممكن يكشفو عليهو مجموعة من موظفين العناية الصحية المختصين من ضمنهم طلاب التخصصات الطبية المساعدة، وطلاب التمريض طلاب الطب البكونو يعملو في تدريب في مراحل مختلفة. المستشفيات العامة هي مستشفيات تعليمية والمفروض أنو الطلاب يتعاملو مع العيانيين عشان يعملو خبرة في التعامل مع الأمراض. لكن برضو بكون من حق الزول العيان أنو يرفض يشوفو طالب. الدكتور مفروض يقدم ليك الطلاب ديل ويكلمك بيهم. ولو ماكنت داير أي زول معاكم غير الدكتور قول للدكتور كده. والكلام ده ما حياأثر في الخدمة البقدموها ليك.

## هل ممكن أسأل أسئلة أثناء المقابلة في مواعيدي؟

ممكن تسأل الدكتور أو الممرض/الممرضة أو موظف الخدمات الصحية المساعدة أي أسئلة أثناء الكشف في أي وقت. ولو ماكنت فاهم الحاجات البقولوها ليك، أطلب أنهم يشرحوها ليك ثاني.

## كيف بقدر آخذ شهادة طبية؟

إنت لازم تتطلب من الدكتور أثناء المقابلة أنو يديك شهادة طبية لو كنت دايرها.

في كمان معلومات عن خدمة المرضى الخارجيين موجودة عند جهات الخدمات الصحية أنفسهم في مواقعهم على الانترنت. وبتلقى لسته عن مواقع الانترنت بتاعت جهات الخدمات الصحية في موقع الانترنت:

[www.health.vic.gov.au/hospitals/index](http://www.health.vic.gov.au/hospitals/index)

في مجموعة من المبادرات عملوها ناس دائرة الخدمات الانسانية (Department of Human Services) وجهات الخدمات الصحية العامة في فكتوريا كجزء من إستراتيجية تحسين وتطوير خدمات المرضى الخارجيين. وناس الخدمات الصحية العامة والمستهلكين قدمو معلومات عن تجارب في أقسام خدمة المرضى الخارجيين في المستشفيات العامة في فكتوريا.

وجمعو أجوبة على الأسئلة المتكررة بشأن يورو تجارب العيانيين ويكون في إتصال بين خدمات المرضى الخارجيين والمستهلكين والدكاترة العموميين.

الأجوبة دي جمعوها ناس دائرة الخدمات الانسانية (Department of Human Services) بالتشاور مع مندوبين من جهات مختصة من ضمنهم إدارة الخدمات الصحية والعيادات والمستهلكين.

يناير 2008

## المفروض أعمل شنو لو عندي حاجات ما مريحاني في مواعيدي مع خدمة المرضى الخارجيين؟

إنت ممكن تقول رأيك في العناية أو الخدمة القدموها ليك في أي قسم في المستشفى. ورأيك ممكن تقدمو في شكل شكر وتقدير أو شكوى.

أي مستشفى عام في فكتوريا عندهم موظف ممثل للعيانيين. الموظف ده ممكن تتكلم معاهو لو عندك رأي أو أي حاجات داير تقولها عن المعاملة القيتها في المستشفى. ممثل العيانيين ممكن يساعدك أنك تلقى حل لأي شكوى عندك، ولو كان ضروري ممكن يبحث في الموضوع أكثر من كده.

لو داير معلومات زيادة عن حقوقك ومسؤولياتك كزول عيان، أقرأ الكلام المكتوب في موقع الانترنت عن لوائح العيانيين في المستشفيات العامة في فكتوريا (Victorian Public Hospital Patient Charter)

[www.health.vic.gov.au/patientcharter/patient](http://www.health.vic.gov.au/patientcharter/patient)