

公费门诊服务介绍

常见问题解答

什么是门诊服务？

维州公立医院向需要专科医疗、儿科、产科或手术诊治和医护的病人提供服务。他们还提供相关的辅助医疗服务(比如理疗)和诊断试验。这些服务通常称为门诊服务，在公立医院对非住院病人进行诊治或手术。

怎样订门诊预约？

病人由全科医生 (GP) 或专科医生转诊而来。有时病人在急诊部治疗后或住院治疗后再被转诊到门诊部治疗。

转诊方法有多种。比如，你的GP可推荐专科医生为你治疗某种疾病，向公立医院门诊部写转诊信。这类转诊信可写给某个专科医生，也可写给专科医生小组。你的GP会把转诊信寄给或传真给有关门诊部。

门诊部在安排预约前先根据转诊病人的临床需求排出优先顺序。各医疗服务机构都有一定的规则和政策来确保病人按其临床紧急程度在门诊部得到诊治。

GP在此过程中起着重要的作用，他们在转诊信中向医疗服务机构提供病人的临床状况，以协助确定病人门诊预约的优先顺序。

门诊部收到转诊信后会与你和你的医生联系，向你提供门诊预约的有关消息。

转诊信有效期有多长？

GP 转诊信的有效期从第一次门诊预约算起一般有12个月。

专科医生给另一位专科医生的转诊信从第一次门诊预约算起一般有3个月的有效期。

怎样得到预约通知？

你将收到门诊部给以预约时间的信函或电话。在必要时你还可能收到有关预约的其他信函，比如有些医生会要求你在第一次门诊前先做 X光或验血等特别试验。

门诊预约要等多长时间？

等候预约的时间因各个专科和医疗服务机构而异。

如果你对门诊预约前的病情控制感到担心，你可与你的转诊医生讨论控制病情的可选方法。

我将从门诊部得到什么信息？

电话号码：你将得到一个电话号码；如有与预约相关的问题，你可拨打这个电话号码。

病人识别号码：有的医疗服务机构可能会给你一个病人号码。这是你的个人号码。你给医院打电话时，请报出这个号码。这将协助员工查看你的门诊预约史并回答你的问题。

一张标出交通方式、停车和门诊部的**地图**。

病人**权利和责任**的信息

口译员信息：你还将收到口译员预订信息和医疗服务机构中预订口译员的电话号码。请查看信函中有关提前预订口译员的时间规定，因为短时间内可能很难预订到口译员。

联系方式变动该怎么办？

如果你的地址或电话号码有所变动，你就应当打电话或写信给门诊部，这很重要。这将确保门诊部能够与你继续保持联系。

如果病情恶化该怎么办？

如果你在门诊预约前对病情的变化或健康状况感到担心，你应当向GP寻求指导。在到医院看门诊之前，你的GP是管理你的健康状况的最佳人选；万一你的病情恶化，GP也会通知医疗服务机构。

你在等候到门诊部去看专科医生期间，你的GP还可建议你采用一些有助益的替代性治疗方法。

如果我还需要与门诊相关的其他信息该怎么办？

医疗服务机构寄给你的信函上列有医院总机号码及直线电话号码，你可拨打这些电话与门诊诊所的员工联系。

怎么更改门诊预约时间？

如果你需要更改门诊预约时间，请尽早与门诊部联系。联系方式列在你收到的医院信函上。只要有时间，医院员工会把你的门诊预约时间改到更加方便你的日期和时间。

如果在预约时间不去看门诊医生，这样会耽搁你的治疗。如果你不能在预约时间去看医生，也不及时通知门诊部，医院就无法把这个预约时间让给另一病人。如果你知道自己不能去看预约门诊，请尽早通知门诊部。

如果你在不通知门诊部的情况下错过了几次预约时间，医院就可能要求你去请 GP 开出新的转诊信。

如果我不再需要或不想再要门诊预约该怎么办？

如果你不再需要门诊预约，请通知医院。

如果你不能在预约时间去看门诊，请务必通知诊所，这可有助于缩短其他病人的等候时间。

如果有特殊需求该怎么办？

医院可协助有特殊需求的病人去看预约门诊。如果你有听力或视力残障或需要口译员，你应当在看门诊之前通知门诊部，这样他们可为你做好安排。

我有资格得到交通协助吗？

维州乡村病人须知

The Victorian Patient Transport Assistance Scheme (维州病人交通协助计划 - VPTAS) 目的在于协助住在乡村的维州人。他们在去看认可专科医生的门诊或牙科门诊时，如需要长途旅行，就有可能获得帮助。若想获得这项资助，病人必须住在乡村地区，去看认可专科医生的单程路程达100公里，或5个星期中平均每星期路程达500公里。

VPTAS 提供交通和住宿方面的经济资助。但是，这不是全额退款计划，而是对去看专科医生需要长途旅行的维州人提供一些补贴。为了确保钱花在最需要的地方，符合资格领取其他注册福利机构(包括Department of Veteran's Affairs – 退伍军人事务部)资助的人，就没有资格申领VPTAS 资助，因为他们已经能申领退伍军人事务部的资助。此外，VPTAS 资助不适用于乘坐救护车、急救飞机或救护辅助车的病人；不适用于家人前去治疗地方探望病人的交通费；也不适用于在治疗地方所花的停车费和e-tag付费。

本地病人须知

如果你需要交通协助，请与GP讨论你去看门诊需要乘坐什么交通。现有多种交通方式，比如红十字会、社区义工接送等等。有临床需求并由医疗服务机构预订的病人可获得专门交通协助。门诊病人可获得的非急诊交通协助详情请见Metropolitan Ambulance Service (市区消防队) 网站：

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

什么时间提供门诊服务？

大多数门诊部在星期一至星期五上午8.30 - 下午4.30提供门诊服务，公休日停诊。

个别诊所仅在每星期的某日和某个时间提供治疗服务。

看预约门诊前需要做什么？

在看门诊前请确保：

- 得到看门诊所需的检验结果
- 写下你在服用的所有药物和补品
- 写下你要问医生的问题 (看门诊前这么做常常很有帮助)。

看门诊的当天需要做什么？

看门诊的当天请携带：

- 门诊部给你的预约信
- 相关的X光片、扫描片 (CT 或超声波)、验血报告和其他检验报告
- 你在服用的药物的名称
- 你的 Medicare 卡、养老金卡 (若有的话) 和你的其他优惠卡 (每次看门诊都必须出示 Medicare 卡)
- 你的 GP 的地址和电话号码
- 在看门诊期间你需服用的药物和补品 (许多医院都有咖啡馆或点心自动售货机；你也可自带食物)
- 如果带孩子去，可带上小玩具或书。

有停车地方吗？

病人上下车区段一半就在附近。医院可向你提供停车和停车费方面的信息。

到达门诊部后需要做什么？

到达后请去接待处登记。员工将核对你的详情并可能要求你出示 Medicare 或养老金卡，然后他们会让你在候诊区等候。

看门诊需要多长时间？

你应当仔细阅读门诊部寄给你的关于门诊预约的信函，并弄清你去看门诊时需要携带什么，这很重要。

建议你留出两个小时的时间看门诊。所有病人有指定的门诊时间，诊所是根据医生人数和每位病人的预计看病时间作出安排的。在某个时间可能预约不止一位病人，这是因为在这个时间有一位以上医生同时给病人看病。

虽然指定了预约时间，但可能会发生意外的耽搁情况，比如医生可能需与某位病人讨论复杂的治疗或诊断，有时也可能需到院的其他地方进行紧急诊治。如果发生这类耽搁，诊所员工会让你知道。如果这时你不能等候，他们会给你另外安排门诊预约时间。

根据指定的预约时间，请提前十分钟达到门诊部，特别是第一次去看门诊，这样你可有充足的时间填写各种表格。

会有实习学生给我看病吗？

参加病人诊治的有各类医务人员，其中包括不同学习和训练阶段的辅助医疗学生、护理学生和医科学生。公立医院也是教学医院，让学生有机会与病人接触，以提高他们的临床知识。不过，病人有权利拒绝让实习学生看病。医生会向你介绍实习学生。如果你不愿有其他人员在场，请告诉医生。你的医疗不会因此受到任何影响。

在看病时可以提问吗？

在给你做诊断治疗中，你可以随时向医生、护士或辅助医疗人员提出任何问题。你如果不理解他们的解释，可让他们再说一遍。

怎样得到医生证明？

你如果需要医生证明，应当在看病时向医生索取。

如果我对门诊预约有意见该怎么办？

你可对在医院任何一个部门所得到的医护或服务提出意见，这可以是表扬也可是投诉。

维州的每家公立医院都设有一名病人代表。你如果对在医院得到的治疗有意见或想提出表扬，可与病人代表联系。病人代表将与你一起对投诉的问题找出解决办法，并在必要时进一步调查投诉事项。

若想了解病人权利和责任的详情，请访问 Victorian Public Hospital Patient Charter (维州公立医院病人章程) 网站：

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

门诊服务详情还可在各医疗服务机构网站上查阅。医疗服务机构网址可参阅下列网站：

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

作为 Outpatients Improvement and Innovation Strategy (门诊改进和创新策略) 的一个部分，Department of Human Services (民政部) 与维州公立医疗服务机构正在协同实施一系列新举措。公立医疗服务机构的员工和消费者焦点小组提供了维州公立医院门诊部病人看病经历的有关信息。

编写《常见问题解答》目的在于协助病人看门诊并促进门诊病人、消费者和GP之间的交流和沟通。这些解答是由Department of Human Services (民政部) 经与包括医疗服务机构管理层、临床医务人员和消费者在内的各类有关代表协商后编写的。

2008年1月