

# 公立醫院門診服務簡介

## 常見問題

### 什麼是門診服務？

維州公立醫院為需要專家治療、兒科、產科或手術評估與護理的病人提供各種服務。此外，這些醫院也提供相關的聯合健康服務(如理療)與診斷檢查。這類服務通常稱為門診服務，即公立醫院為目前尚未入院的病人開展診療或程序。

### 如何預約門診服務？

病人由全科醫師(GP)或另一位專科醫生推薦給門診服務。有時，病人在急診部接受治療後或者在住院期後獲得推薦，到門診服務部接受隨訪治療。

推薦的方式可以有很多種。例如，全科醫師可建議對某一病情做專家評估。全科醫師會寫一封推薦信給公立醫院開設的門診服務。這封推薦信通常寫給個別專科醫生或專科醫生小組。全科醫師會把推薦信郵寄或傳真給相關門診服務部。

在分配預約前，門診服務部將根據臨床需要對所收到的推薦進行優先順序安排。個別健康服務機構有一些規約與政策，確保病人按臨床緊急程度獲得門診服務。

全科醫師在這一過程中發揮重要作用，並且在推薦信中向健康服務機構提供臨床病況的相關信息，以便健康服務機構能為您排定預約的優先順序。

一旦門診服務部收到您的推薦信，就會與您和您的醫生聯絡，以便向您提供預約方面的建議。

### 推薦有效期多長？

**全科醫師做出的推薦**通常在首次預約起的12個月內有效。

**專科醫生向另一位專科醫生做出的推薦**在首次預約起的3個月內有效。

### 如何獲得有關預約的通知？

門診服務部會向您發出信函或打電話來向您提供預約。必要時，您還可能收到有關預約的其他信函。例如，一些醫生可能要求您在首次預約前先做一些特殊檢查，如X光或驗血等。

## 我需要等多長時間才能獲得預約？

預約等待時間隨專科和健康服務機構而有所不同。

如果您對預約前的病情控制有所擔心，不妨找為您做出推薦的醫生討論現有的選擇。

## 門診服務部將為您提供什麼信息？

**聯絡電話：**門診服務部會為您提供一個聯絡號碼，如果您對預約有任何問題，可以打這個電話。

**病人身份號碼：**根據健康服務機構的需要，您可能獲得一個指定的病人號碼。這個號碼是您獨有的。在給醫院打電話時，請務必報出您的病人號碼。這有助於工作人員查看您的門診預約記錄並回答您的問題。

**地圖：**概述各種交通選擇、停車處以及門診部的位置。

病人**權利與責任**資訊

**傳譯資訊：**您還會收到有關預訂傳譯的資料以及健康服務機構的電話號碼，您可以打這個電話預訂傳譯。請查看信中有關預訂傳譯的時間範圍。若提前通知的時間太短，就可能很難預訂到傳譯。

## 如果我的聯絡資料改變該怎麼辦？

如果您的地址或電話號碼改變，請務必給門診服務部打電話或寫信。這將確保門診服務部能夠與您保持聯絡。

## 如果我的病情加重怎麼辦？

在預約前，如果您對自己病情或健康變化有任何擔心，請向全科醫師尋求建議。在您在醫院就診前，全科醫師是控制您健康狀況的最佳人選。如果您的病情惡化，全科醫師也是將您的病情通知健康服務機構的最佳人選。

此外，全科醫師也可以對其他一些治療方案提出建議。在您等待門診部專家為您診療前，這些治療方案可為您提供幫助。

## 我怎樣可以瞭解門診相關事宜的詳情？

您可以通過醫院總機與門診部工作人員聯絡，也可以直接撥打健康服務機構寄給您的信函中所列出的電話號碼。

## 如何更改預約？

如果您需要更改預約，請盡快與門診服務部聯絡。醫院寄給您的信中列有相關的聯絡資料。工作人員可以把您的預約移到醫院可以安排並且對您更合適的預約日期或時間。

不去赴約可能造成您延誤治療。未把自己無法赴約的情況通知門診部，這會讓門診部無法將該預約時間分配給其他病人。如果知道自己無法赴約，請盡快通知門診部。

如果您在未通知門診部的情況下錯過多次預約，就可能需要讓您的全科醫師出具新的推薦信。

### 如果我不再需要門診預約怎麼辦？

如果您不再需要門診預約，請通知相關醫院。

如果您無法赴約，請務必通知門診部，這樣可以幫助減短其他病人的等待時間。

### 如果我有特殊需要怎麼辦？

醫院可以為有特殊需要的病人在前往門診部赴約時提供幫助。如果您有聽力或視力障礙或者需要傳譯，請務必在預約前通知門診服務部，以便可為您安排相關協助。

### 我是否有資格獲得交通補貼？

#### 維州鄉村病人

Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS) (維州病人交通補貼計劃)旨在為那些需要從家里長途旅行去尋求專家治療或認可

專家提供的牙科治療的維州鄉村病人提供援助。若要符合申領這類交通補貼的資格，病人必須住在鄉村地區。若前往接受認可專家提供的治療，單程旅行距離必須在100公里以上，或者在5週以上的時間內，每週前往接受治療的平均旅行距離為500公里。

VPTAS計劃提供旅行和住宿補貼。但這項計劃並非全額償還計劃，其目的是為那些需要旅行前往接受專家治療的維州鄉村病人提供費用補貼。

為確保最需要的人士獲得援助，那些有資格向Department of Veteran's Affairs (退伍軍人事務部)等其他註冊福利金機構申領補貼的病人，沒有資格向VPTAS申領補貼，因為這些人士可以向退伍軍人事務部申領補貼。此外，VPTAS補貼不適用於使用救護車、救護專機或緊急救援車輛服務的病人，也不適用於家人前往治療地點探訪病人所產生的費用；並且不包括在治療地點產生的其他費用，如停車費和e-tag票的費用。

## 當地病人

若需要交通援助，請與全科醫師討論您前往預約地點所需的交通方式。可以使用交通方式有很大，如Red Cross(紅十字會)和社區志願者提供的交通援助等。通過健康服務機構預訂並且具有臨床需要的人士可以獲得專門的交通援助。

欲知前往門診服務的非急診臨床交通詳情，請瀏覽 Metropolitan Ambulance Service(城區救護車服務)網站：

[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)

## 門診服務的工作時間？

大多數門診服務的工作時間為週一至週五上午8:30到下午4:30，公共假日不開放。

個別診所在每週某一天和某一時間開放。

## 在赴約前我需要做什麼？

在赴約前，請確保：

- 獲得預約所需的任何檢查結果
- 列出您服用的任何藥物或膳食補品
- 寫下您想要向醫生提出的任何問題(提前做好這一準備通常很有幫助)。

## 在赴約當天我需要做什麼？

在赴約當天，請攜帶以下物品：

- 門診部寄給您的預約信
- 任何相關的X光片、掃描(CT或超聲波掃描)、驗血或其他檢查結果
- 您目前正在服用的藥物清單
- 您的國民保健卡(Medicare card)、 養老金卡(Pension card) (如果您有的話)以及您可能持有的其他任何優惠卡(每次在門診部就診時，您必須出示國民保健卡)
- 全科醫師的地址和電話號碼
- 在赴約期間您可能需要的任何藥物或膳食補品(許多醫院都設有咖啡廳或點心售貨機，但您可能更喜歡攜帶自己的食品)
- 為與您一起去診所的孩子帶一個小玩具或圖書。

## 是否有停車處？

病人停車接送區通常位於醫院近便處。健康服務機構將為您提供停車和停車費用的相關信息。

## 到了門診部後我需要做什麼？

到門診部後，請前往接待處登記。工作人員將檢查您的資料，並可能請您出示國民保健卡或養老金卡。然後，工作人員將指示您在等候區等候就診。

## 預約需要多長時間？

請務必仔細閱讀門診服務部寄給您的預約相關信函，瞭解赴約時需要攜帶什麼物品。

建議您為預約留出至多兩個小時。醫院為所有病人提供了一個特定的預約時間，並根據每個門診部工作人員的人數以及每位病人可能需要的預計時間來安排門診服務。因為有多位工作人員在同一時間提供門診服務，所以可能有多位病人在某一預約時間同時就診。

雖然預約都是安排在某個固定的時間，但有時也可能發生意外延誤。工作人員有時需要與病人討論複雜的治療或診斷，有時醫院可能急需工作人員到其他部門協助，這都可能使得工作人員出現意外延遲。如果發生了這類延遲，門診部工作人員會通知您有關情況。如果您無法等自己的預約，門診部可為您安排另一個預約。

請計劃好在分配的預約時間前10分鐘到達，以便留出時間來填寫可能需要填寫的文件，特別是在第一次赴約時。

## 是否由醫學生為我看病？

醫院可能安排各種醫護人員為病人提供診療，包括處於不同培訓階段的相關健康、護理和藥物專業的醫學生。公立醫院屬於教學醫院，旨在讓醫學生有機會與病人進行互動，提高其臨床知識。但是，病人有權拒絕讓醫學生為他們看病。

醫生應該為您介紹這些工作人員。

如果您不願意有額外的工作人員在場，請告訴醫生。這不會對您的治療產生任何影響。

## 在赴約期間我是否可以提出任何問題？

在評估期間，您隨時可以向醫生、護士或相關醫護人員提出問題。如果您不明白醫護人員向您解釋的任何事項，可以請對方再解釋一遍。

## 如何獲得醫生證明？

如果您需要醫生證明，請在赴約時請醫生出具一份醫生證明。

## 如果我對門診預約有任何擔心該怎麼辦？

您可以對自己在醫院任何部門獲得的治療或服務提出意見。您可以通過表揚或投訴的方式提出意見。

維州的每家公立醫院都有一名病人代表。如果您對自己在醫院獲得的治療有任何擔心，或者想提出任何表揚，您可以與病人代表聯絡。病人代表將與您協作，以便找到投訴問題的解決方案，並在必要時對相關事件開展進一步的調查。

欲知病人權利與責任的詳情，請瀏覽Victorian Public Hospital Patient Charter (維州公立醫院病人章程)，網站：

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

此外，個別健康服務機構的網站也會提供有關門診服務的信息。以下網址列有健康服務機構的網站清單：

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

作為門診服務改善與創新策略的一部份，Department of Human Services (民政部)與維州公立健康服務機構聯合實施了一系列的舉措。公立健康服務機構的工作人員以及消費者中心小組提供了消費者在維州公立醫院門診環境中就診體驗的相關信息。

為了改善病人的體驗，促進門診服務、消費者與全科醫師之間的溝通，Department of Human Services(民政部)與健康服務管理機構、臨床醫師和消費者等關係人協商後制作了常見問題 (FAQ) 回答。

2008年1月