

O društvenim ambulantnim bolničkim uslugama

Najčešća pitanja

Što su ambulantne bolničke usluge?

Viktorijske društvene bolnice pružaju usluge pacijentima kojima je potrebna specijalizirana medicinska, pedijatrijska, ginekološka ili kirurška procjena i njega. One također pružaju i usluge pridruženih zdravstvenih službi (poput fizioterapije) i dijagnostičkih ispitivanja. Ove se usluge obično nazivaju ambulantnim uslugama, kada osobi koja trenutno nije bolnički pacijent, konzultaciju ili proceduru vrši društvena bolnica.

Kako se može zakazati pregled u bolničkoj ambulantnoj službi?

Pacijente u bolničku ambulantnu službu upućuje liječnik opće prakse (GP) ili drugi specijalist. Pacijenti se ponekad u ambulantnu bolničku službu upućuju na kontrolni pregled nakon tretmana u hitnoj službi ili nakon bolničkog liječenja.

Uputnicu se može dobiti na više načina. Na primjer, vaš liječnik opće prakse može preporučiti procjenu vašeg zdravstvenog stanja od strane specijalista. On vam može izdati uputnicu za posjet ambulantnoj službi koja se nalazi u društvenoj bolnici. Uputnica će možda biti namijenjena određenom liječniku specijalisti, ili pak grupi specijalista. Vaš liječnik opće prakse je može poslati ili faksirati relevantnoj ambulantnoj službi.

Prije nego što vam zakaže pregled, ambulantna bolnička služba će odlučiti koji pacijenti će imati prioritet, ovisno o njihovim kliničkim potrebama.

Određene zdravstvene službe imaju svoje interne protokole, kako bi osigurale kliničke usluge svojim pacijentima ovisno o tome koliko je njihova zdravstvena situacija hitna. Liječnici opće prakse igraju nezamjenjivu ulogu u ovom procesu, osiguravajući relevantne informacije o hitnosti vašeg slučaja koje se nalaze u uputnici koju šalju ambulantnoj bolničkoj službi, kako bi osigurali prioritizaciju kliničkih usluga, ovisno o potrebama pacijenata.

Kada ambulantna bolnička služba primi vašu uputnicu, kontaktirat će vas i vašeg liječnika, kako bi vas obavijestila o pojedinostima glede vašeg pregleda.

Koliko dugo moja uputnica vrijedi?

Uputnice koje prepisuje liječnik opće prakse obično vrijede 12 mjeseci od datuma kada vam je zakazan prvi pregled.

Uputnice koje prepisuje liječnik-specijalist drugom specijalisti, vrijede 3 mjeseca od datuma kada vam je zakazan prvi pregled.

Kako ću biti obaviješten o datumu svog pregleda?

Primit ćete pismo od ambulantne bolničke službe, u kojem ćete biti obaviješteni o datumu pregleda.

Možda ćete, ukoliko je potrebno, primiti još neka pisma koja će se ticati zakazanog pregleda, u kojima ćete, npr. biti obaviješteni o tome da drugi liječnici preporučaju dodatna ispitivanja koja se trebaju obaviti prije samog pregleda, npr. rentgensko snimanje ili krvne pretrage.

Koliko dugo ću morati čekati na pregled?

To će ovisiti o pojedinoj medicinskoj disciplini i zdravstvenoj službi.

Ukoliko ste zabrinuti za svoje zdravstveno stanje i mislite da ne možete čekati do pregleda, trebali biste se za savjet obratiti liječniku koji vam je napisao uputnicu i sa njim porazgovarati o dostupnim opcijama.

Kakve ću informacije primiti od ambulantne zdravstvene službe?

Telefonski broj: Dobit ćete broj telefona koji možete nazvati ako imate bilo kakvih pitanja u svezi svog pregleda.

Identifikacijski broj pacijenta: Možda ćete dobiti osobni broj pacijenta, a to će ovisiti o pojedinoj zdravstvenoj službi. Ovaj broj je vaš jedinstveni broj pacijenta. Uvijek kada nazovete bolnicu, navedite svoj broj. To će omogućiti osoblju da dobije uvid u povijest vaših prethodnih pregleda i da vam odgovori na pitanja.

Mapu na kojoj su vidljive mogućnosti koje vam se nude u svezi parkiranja, i uputstva o tome kako pronaći vaš klinički odjel.

Informacije o **pravima i odgovornostima** pacijenata.

Informacije o prevoditeljima: Također ćete dobiti informacije o tome kako možete dobiti pomoć tumača i telefonski broj koji možete nazvati ako vam je tumač potreban. Molimo vas da pročitate informacije koje se nalaze u vašem pismu, koje specificiraju vremenski rok unutar kojega možete organizirati pomoć tumača, budući da je ponekad teško dobiti tumača unutar kratkog vremenskog roka.

Što trebam napraviti ukoliko u međuvremenu promijenim adresu ili broj telefona?

Vrlo je važno da kliničku bolničku službu obavijestite o eventualnoj promjeni adrese ili telefonskog broja. To će joj omogućiti da sa vama ostane u kontaktu.

Što ukoliko se moje zdravstveno stanje u međuvremenu pogorša?

Ukoliko ste zabrinuti zbog promjena svog zdravstvenog stanja prije zakazanog pregleda, trebali biste se za savjet obratiti svom liječniku opće prakse. On će se najbolje pobrinuti za vaše zdravlje dok ne odete na pregled u bolnicu ili će pak kontaktirati vašu zdravstvenu službu ukoliko vam se zdravlje nastavi narušavati.

Vaš liječnik će vam također moći preporučiti alternativno liječenje koje će vam pomoći dok čekate na pregled kod liječnika-specijalista u ambulantnoj bolničkoj klinici.

Što ukoliko su mi potrebne dodatne informacije o bilo čemu u svezi ambulantne bolničke klinike?

Možete kontaktirati osoblje ambulantne bolničke klinike kroz recepciju ili direktno na broj telefona koji se nalazi u pismu koje ste primili od odjela vaše kliničke službe.

Kako mogu promijeniti datum pregleda?

Ako morate promijeniti datum zakazanog pregleda, kontaktirajte ambulantnu bolničku službu što je prije moguće. Pojednostavljeni o tome kako je možete kontaktirati, nalaziti će se u pismu koje vam je bolnica poslala. Osoblje će vam moći otkazati prethodni i zakazati novi pregled koji će biti u vrijeme ili datuma koji vam je prikladniji, ukoliko je to moguće. Ukoliko ne dođete na zakazani pregled, nećete na vrijeme primiti potrebno liječenje. Ukoliko ne obavijestite ambulantnu bolničku službu da ne možete doći na zakazani pregled, onemogućit ćete posjetu drugog pacijenta kod istog liječnika u to vrijeme. Molimo vas da obavijestite ambulantnu bolničku službu da ne možete doći na pregled, čim toga postanete svjesni.

Ukoliko bez prethodnog otkazivanja, više puta ne dođete na zakazane preglede, to može rezultirati time da će vam biti potrebna nova uputnica od vašeg liječnika opće prakse.

Što ukoliko više ne trebam ili ne želim pregled u ambulantnoj bolničkoj službi?

Ukoliko vam više nije potreban pregled, molimo vas da o tome obavijestite relevantnu bolnicu.

Na taj način ćete smanjiti period čekanja za druge pacijente.

Što ukoliko imam specifične potrebe?

Bolnice su u stanju pomoći pacijentima sa specifičnim potrebama, koji dolaze na pregled u ambulantnu bolničku službu. Ukoliko imate oštećenje sluha ili vida, te ukoliko vam je potreban tumač, vrlo je važno da o tome obavijestite ambulantnu bolničku službu prije pregleda, kako bi vam se mogla osigurati potrebna pomoć.

Imam li pravo na pomoć kod prijevoza?

Za osobe koje žive u unutrašnjosti Viktorije

Namjera Sheme pomoći kod prijevoza za viktorijske pacijente (The Victorian Patient Transport Assistance Scheme - VPTAS) je pomoći viktorijskim pacijentima koji moraju putovati duže razdaljine da bi primili specijalizirane medicinske ili zubarske usluge od odobrenih specijalista. Da bi stekli pravo na ovu vrstu pomoći, pacijenti moraju biti nastanjeni u ruralnom dijelu i putovati najmanje 100 km u jednom smjeru ili u prosjeku oko 500 km na tjedan, tijekom najmanje 5 tjedana da bi primili liječenje od odobrenog specijalista. VPTAS pruža financijsku pomoć za put i smještaj. Međutim, to nije shema koja osigurava potpuni povrat novca, nego je dizajnirana kako bi pomogla pokriti troškove viktorijskih ruralnih pacijenata koji moraju putovati da bi primili specijalizirano liječenje.

Da bi se osigurala pomoć tamo gdje je ona najpotrebnija, pacijenti koji mogu potraživati

ovu vrstu pomoći kroz druge registrirane organizacije, poput Ministarstva za pitanja ratnih veterana (Department of Veteran's Affairs) nemaju je pravo potraživati kroz VPTAS, budući da to mogu učiniti kroz Ministarstvo za pitanja ratnih veterana. Također, pomoć od VPTAS-a nije dostupna pacijentima koji putuju vozilom Hitne pomoći, zračnom ambulantom službom, ili pomoćnim vozilima hitne pomoći, niti se može potraživati pokrivanje troškova za članove obitelji koji posjećuju pacijenta, kao ni drugi troškovi pretrpljeni na mjestu liječenja, poput parkiranja ili e-tag kartica.

Za lokalne pacijente

Ukoliko vam je potrebna pomoć kod prijevoza, molimo vas da sa svojim liječnikom opće prakse porazgovarate o vrsti prijevoza koji trebate da biste se dovezli do mjesta na kojem se liječite i nazad kući. Postoji više vrsta dostupnog prijevoza poput onog koji pruža Crveni križ (Red Cross) i društveni dragovoljci. Specijalizirani oblici pomoći kod prijevoza dostupni su osobama koje za to imaju kliničku potrebu i ukoliko je taj prijevoz organizirala zdravstvena služba. Dodatne informacije o prijevozu za kliničke slučajeve koji nisu hitne prirode, dostupne su vam na internet stranici Gradske hitne medicinske službe, (Metropolitan Ambulance Service), na adresi:

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

Koji su radni sati ambulantnih bolničkih službi?

Većina službi je otvorena od ponedjeljka do petka od 8.30 ujutro do 4.30 poslije podne i zatvorena tijekom državnih praznika.

Zasebne klinike otvorene su određenim danima u određeno vrijeme.

Što moram učiniti prije mog pregleda?

Prije pregleda potrudite se:

- dobiti rezultate svih testova koje je bilo potrebno obaviti prije pregleda
- napišite popis svih lijekova ili dijetarnih nadomjestaka koje uzimate
- zapišite sva pitanja koja namjeravate postaviti liječniku (uputno je to napraviti ranije).

Što moram učiniti na sam dan pregleda?

Na dan pregleda, molimo vas, donesite:

- uputnicu koju ste primili od bolničke ambulantne službe
- sve relevantne rentgenske snimke, skenove (CT ili ultrazvuk), rezultate krvnih ili drugih pretraga
- popis lijekova koje trenutno uzimate
- vašu Medicare karticu, umirovljeničku karticu (ukoliko je imate) ili bilo koju drugu koncesijsku iskaznicu koju imate (morat ćete pokazati svoju Medicare karticu svaki puta kada posjećujete ambulantnu bolničku službu)
- adresu i broj telefona vašeg liječnika opće prakse

- sve lijekove i dijetarne nadomjestke koje morate uzeti u vrijeme pregleda (većina bolnica ima svoje interne kafee i automate sa hranom i slatkišima, ali vi možete sa sobom ponijeti svoju hranu)
- malu igračku ili knjigu za djecu koju ćete možda povesti sa sobom.

Da li je dostupno parkiranje?

Zone iskrcavanja i ukrcavanja pacijenata se nalaze obično u blizini. Zdravstvene službe će vam možda biti u stanju pružiti informacije o dostupnom parkiranju i njegovoj cijeni.

Što moram učiniti po dolasku na bolnički klinički odjel?

Kada dođete, najprije se prijavite na recepciju. Osoblje će provjeriti vaše osobne podatke i možda tražiti da im pokažete svoju Medicare ili umirovljeničku iskaznicu. Osoblje će vas nakon toga uputiti u čekaonicu.

Koliko će dugo trajati moj pregled?

Potrebno je pažljivo pročitati sva pisma koja ste primili od bolničke kliničke službe, koja se tiču vašeg pregleda i provjeriti što sve morate sa sobom ponijeti na pregled. Preporuča se da za pregled namijenite dva sata. Svi pacijenti naručeni su u specifično vrijeme, a rad klinike je organiziran u skladu sa brojem osoblja i pretpostavljenom dužinom pregleda za svakog pacijenta. Možda će više pacijenata biti naručeno unutar istog termina, zbog toga što će u isto vrijeme biti dostupan veći broj kliničkih djelatnika.

Premda su pregledi zakazani za određeno vrijeme, svejedno je moguće da će doći do neočekivanih kašnjenja. Osoblje će možda biti

zadržano zato što će hitno morati prodiskutirati komplicirani tretman ili dijagnozu sa nekim od pacijenata ili se ponekad može desiti da osoblje mora hitno otići na drugi odjel bolnice. Ukoliko se nešto slično desi, osoblje će vas o tome obavijestiti. Ukoliko niste u stanju duže čekati na zakazani pregled, zakazat će vam se drugi termin.

Planirajte na pregled doći 10 minuta ranije, kako biste mogli ispuniti obrasce koji vam eventualno mogu biti dani na ispunjavanje, pogotovo ako se radi o vašem prvom pregledu.

Hoće li me posjetiti netko od studenata?

Pacijente može pregledati cijeli niz zdravstvenih djelatnika, uključujući i studente pridruženih zdravstvenih disciplina, medicine ili buduće bolničare, koji su u različitim stadijima obuke. Državne bolnice također pružaju obuku budućim zdravstvenim djelatnicima i namjera im je studentima omogućiti interakciju sa pacijentima, kako bi povećala njihovo znanje kliničke prakse. Međutim, pacijenti imaju pravo odbiti da tijekom njihovog pregleda bude prisutan student.

Vaš bi vam liječnik trebao predstaviti sve prisutne djelatnike. Ukoliko ne želite da dodatno osoblje bude prisutno, obavijestite o tome svog liječnika. To se neće niti na koji način odraziti na vašu zdravstvenu skrb.

Mogu li tijekom pregleda postavljati pitanja?

Tijekom pregleda u bilo koje vrijeme možete postavljati pitanja svom liječniku, bolničarki ili osoblju iz pridruženih zdravstvenih službi. Ukoliko nešto ne razumijete, tražite da vam se ponovi.

Kako mogu dobiti liječničku ispričnicu?

Tijekom pregleda možete tražiti od liječnika da vam izda ispričnicu, ako vam je ona potrebna.

Što mogu napraviti ako imam bilo kakvih primjedbi u svezi svog pregleda?

Možete uložiti svoj komentar o njezi ili uslugama koje ste primili na bilo kojem bolničkom odjelu. To može biti pohvala ili primjedba.

Sve viktorijske društvene bolnice imaju predstavnika za pacijente. To je osoba koju možete kontaktirati ukoliko imate bilo kakvih primjedbi ili pohvala u svezi liječenja koje ste primili u bolnici. Predstavnik za pacijente će u suradnji sa vama pokušati naći rješenje u vezi bilo kakve pritužbe ili ukoliko je potrebno, dodatno istražiti cijeli slučaj.

Za dodatne informacije o vašim pravima i odgovornostima kao pacijenta, posjetite internet stranicu Povelje o pravima i odgovornostima viktorijskih društvenih pacijenata (Victorian Public Hospital Patient Charter) na adresi:

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

Informacije o bolničkim ambulantnim uslugama su vam također dostupne kod pojedinih zdravstvenih službi, na njihovim internet stranicama. Popis internet stranica zdravstvenih službi naći ćete na adresi:

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

Cijeli niz inicijativa poduzet je uz združeni napor Ministarstva za društvene usluge (Department of Human Services) i viktorijskih društvenih zdravstvenih službi, kao dio Strategije za poboljšanje i inovativan pristup pružanju usluga za izvan-bolničke pacijente. Osoblje društvenih zdravstvenih službi i korisničke fokus-grupe sakupile su informacije o korisničkim iskustvima u bolničkim kliničkim službama. Odgovori na najčešća pitanja sastavljeni su kako bi podržali iskustva pacijenata i komunikaciju između ambulantnih pacijenata, korisnika i liječnika opće prakse. Odgovore je sastavilo Ministarstvo za društvene usluge (Department of Human Services) u suradnji sa predstavnicima različitih udjelničara, uključujući upravu zdravstvenih službi, liječnike i korisnike.

Siječanj, 2008.