

# در باره خدمات بخش غیر بستری شفاخانه عمومی

سوالاتی که بیشتر پرسان می شود

## خدمات بخش غیر بستری کدام است؟

شفاخانه های دولتی ویکتوریا به مریض هایی خدمت می کنند که محتاج طبیب های متخصص اطفال، زنان و زایمان یا بررسی و مواظبت های عملیات جراحی (آپریشن) باشند. آنها خدمات وابسته طبی - پیراپزشکی (نظیر فیزیوتراپی) و همچنین آزمایشات گوناگون برای تشخیص امراض هم انجام می دهند. این خدمات را عموماً خدمات مریض های غیر بستری (مریض سرپائی) می گویند، که در آن طبابت یا عملیات ساده سرپائی توسط شفاخانه دولتی برای شخصی انجام می شود که در آن موقع در شفاخانه بستری نمی باشد.

## تعیین وقت برای انجام خدمات بخش غیر بستری چگونه انجام می شود؟

معرفی برای خدمات بخش غیر بستری معمولاً توسط داکتر عمومی GP یا داکتر متخصص دیگر انجام می شود. برخی از اوقات افراد ناخوش برای پی گیری تداوی انجام شده در بخش ضرورت های عاجل طبی یا پس از یک دوره بستری شدن در شفاخانه به آنجا معرفی می شوند.

این قبیل معرفی ها از راه های مختلف ممکن است انجام شود. برای مثال، طبیب عمومی شما GP ممکن است شما را به خاطر مرض خاصی برای معاینات تخصصی معرفی نماید. طبیب عمومی GP شما یک معرفی نامه به بخش غیر بستری یک شفاخانه عمومی ارسال می کند. چنین مکتوبی ممکن است به عنوان یک داکتر متخصص خاص یا اینکه به یک گروه از متخصصین نوشته شود. طبیب عمومی شما ممکن است این مکتوب را برای آنها فکس کرده یا با پست به آنها ارسال دارد.

پیش از اینکه برای شما وقت معین کنند، خدمات غیر بستری شفاخانه این معرفی نامه ها را به ترتیب اولویت نیاز بالینی (clinical) شخص مریض درجه بندی می کنند. هر مؤسسه صحتی دارای تشریفات و مقررات خاصی است تا اطمینان حاصل شود وقت ملاقات را بر مبنای عاجل بودن نیاز بالینی (clinical) شخص مریض بدهند.

طبیب های عمومی یا GP ها نقش عمده در این جریان دارند و در معرفی نامه ای که برای مراجع صحتی نوشته می کنند معلوماتی در مورد وضعیت مریض و نیازهای بالینی (clinical) او می دهند تا تعیین وقت بر مبنای آن و به ترتیب اولویت امکان پذیر شود.

وقتی که بخش غیر بستری یک شفاخانه عمومی معرفی نامه شما را از داکتر شما دریافت کرد آنها با شما و داکترتان به تماس خواهند شد تا راجع به تعیین وقت، شما را راهنمایی نمایند.

## معرفی نامه من برای چه مدت اعتبار دارد؟

معرفی نامه از داکترهای عمومی عموماً از تاریخ اولین وقت ملاقات برای مدت ۱۲ ماه دارای اعتبار است. اگر معرفی نامه از یک داکتر متخصص به متخصص دیگر باشد، از تاریخ اولین وقت ملاقات شما برای مدت ۳ ماه اعتبار دارد.

## وقت تعیین شده را چگونه به من خبر می دهند؟

شما مکتوب یا تلفونی از بخش مریض های غیر بستری شفاخانه عمومی دریافت می کنید که در آن وقت ملاقات را تعیین می کند. بسته به نیاز، ممکن است شما مکتوب های دیگری هم راجع به تعیین وقت خودتان دریافت نمائید. برای مثال، برخی از داکترها ممکن است بخواهند پیش از دیدن آنها شما آزمایشاتی، مانند تصویربرداری X-ray یا آزمایش خون انجام دهید.

## چنانچه در مشخصات تماس من تغییری حاصل شد چه کنم؟

اگر نشانی (آدرس) یا شماره تلفون شما تغییر یافت مهم است به بخش مریض های غیر بستری شفاخانه عمومی به صورت تحریری یا تلفونی معلومات دهید. این باعث می شود که بخش مریض های غیر بستری بتواند همچنان با شما به تماس شود.

## اگر وضعیت من خراب تر شد چه کنم؟

اگر در مورد تغییر وضعیت یا صحت خودتان پیش از وقت تعیین شده برای مراجعه تشویش دارید. باید با داکتر عمومی GP خود به تماس شده و راهنمایی اخذ نمائید. داکتر عمومی شما به بهترین وجه می تواند وضعیت صحت شما را تا رسیدن به شفاخانه تدبیر نماید یا می تواند به مؤسسه صحتی معلومات دهد که وضعیت شما رو به بد تر شدن دارد.

داکتر عمومی GP شما ممکن است به شما مداوی دیگری را تجویز نماید تا در دوران انتظار برای دیدن داکتر متخصص در بخش مریض های غیر بستری شفاخانه دولتی به شما کمک شود.

## اگر در مورد مطلبی در باره بخش مریض های غیر بستری معلومات بیشتری می خواهیم چه کنیم؟

شما می توانید با تلفون زدن به شفاخانه تقاضا کنید شما را به بخش خدمات غیر بستری وصل کنند یا مستقیماً با شماره ای که در مکتوب ارسال شده به شما داده اند به تماس شده و معلومات را از این مؤسسه صحتی دریافت دارید.

## اگر خواستیم وقت تعیین شده را عوض کنیم چه کنیم؟

اگر نیاز دارید وقت خود را عوض کنید لطفاً هرچه زودتر با بخش خدمات غیر بستری به تماس شوید. شماره تلفون در مکتوبی که از شفاخانه برای شما آمده نوشته شده است. کارکنان این بخش می توانند در صورتی که تغییر وقت ممکن باشد، وقت مراجعه شما را به وقت و تاریخ دیگری موکول کنند که برای شما مناسب تر باشد.

## برای تعیین وقت ملاقات چه مدت باید صبر نمایم؟

بسته به نوع تخصص و شفاخانه ها مدت انتظار ممکن است تفاوت داشته باشد.

اگر شما در باره تدبیر وضعیت مریضی خود در مدت انتظار تشویش دارید، با داکتر عمومی خود در این باره سخن گفته و در مورد راه هایی که می توانید انتخاب کنید با او بحث نمائید.

## از بخش غیر بستری شفاخانه عمومی چه معلوماتی را دریافت می کنیم؟

شماره برای تماس: به شما نمبر تلفونی می دهند که اگر در مورد وقت تعیین شده کدام پرسشی دارید از آنان پرسان کنید.

## شماره شناسائی مریض Patient Identification

Number: بسته به نوع مؤسسه صحتی، شما ممکن است یک شماره مریض اختصاصی دریافت کنید. این شماره مخصوص شما است. وقتی که به شفاخانه زنگ می زنید همیشه این شماره را برای آنها بگوئید. کارکنان شفاخانه با کمک این شماره می توانند با دیدن تاریخچه مراجعات و سوابق شما، به هرگونه سوالی که داشته باشید پاسخ دهند.

یک نقشه که برای شما راه های استفاده از ترانسپورت عمومی و محل بخش غیر بستری شفاخانه را نشان خواهد داد.

## معلومات در مورد حقوق و مسؤلیت های مریض ها

معلومات درباره ترجمان: شما معلوماتی هم در باره ترتیب حضور ترجمان دریافت خواهید کرد و شماره تلفونی از مؤسسه صحتی که با زنگ زدن به آن شماره بتوانید یک ترجمان سفارش کنید. لطفاً مکتوب خود را بررسی کنید و ببینید چه مدت به ترجمان نیاز دارید چون در فرصت کم سفارش کردن برای حضور ترجمان ممکن است دشوار باشد.

### آیا من استحقاق ترانسپورت دارم؟

برای مریض هایی که در نقاط روستائی زنده گی می کنند

منظور Victorian Patient transport scheme

(VPTAS) (طرح کمک ترانسپورت برای مریض ها در ویکتوریا) این است که به مریض هایی کمک نماید که در نقاط روستائی ویکتوریا زنده گی می کنند و باید مسافت طولانی را برای دریافت خدمات تخصصی طبی و تداوی دندان از متخصصین مورد تأیید مراجعه کنند. شرط استحقاق کمک این است که مریض در نقاط روستائی سکونت داشته و از ۱۰۰ کیلومتر و بیشتر باید از خانه تا محل تداوی مسافرت کرده یا به طور اوسط هر هفته بیش از ۵۰۰ کیلومتر برای مدت ۵ هفته یا بیشتر مسافرت کرده و توسط یک متخصص مورد تأیید تداوی شوند.

طرح VPTAS برای مسافرت و هزینه مسکن هر دو کمک مالی می کند. ولی این طرح برای دادن همه مصارف نیست بلکه منظور از آن این است که به کسانی که در نقاط روستائی ویکتوریا زنده گی می کنند کمک شود تا مصارف مالی مسافرت مورد نیاز برای مراجعه و دریافت خدمات طبی تخصصی تا حدودی جبران شود. برای حصول اطمینان از اینکه این کمک در جایی با بیشترین نیاز انجام شود. مریض هایی که استحقاق ادعا برای دریافت کمک از مؤسسات دیگر از قبیل Department of Veterans Affairs (وزارت امور عساکر از جنگ بازگشته) دارند. واجد شرایط برای دریافت کمک طبق طرح VPTAS نیستند چون آنها می توانند این کمک را از این وزارتخانه دریافت کنند. علاوه بر این کمک طرح VPTAS در مورد مریض هایی که با آمبولانس یا آمبولانس هوایی یا موتر های عاجل پشتیبانی مسافرت می کنند هم داده نمی شود. همچنین این کمک شامل مصارف اعضای فامیل که برای عیادت مریض می روند نشده و مصارف محل تداوی از قبیل مصارف پارک کردن موتر و یا تکت ئی تگ e-tag را در بر نمی گیرد.

اگر در وقت تعیین شده مراجعه نکنید ممکن است مراجعه شما به متخصص با تأخیر همراه شود. اگر به آنها خبر ندهید که نمی توانید در موقع تعیین شده مراجعه کنید باعث می شود بخش مریض های غیر بستری نتواند وقت شما را به مریض دیگری اختصاص دهد. به محض اینکه متوجه شدید که نمی توانید در وقت تعیین شده به بخش مریض های غیر بستری مراجعه کنید، لطفاً آنان را معلومات دهید.

اگر شما چند نوبت در وقت تعیین شده مراجعه نکنید و به آن ها هم معلومات ندهید ممکن است بخش مریض های غیر بستری شفاخانه از شما بخواهد از داکتر عمومی GP خود یک معرفی نامه نو بیاورید.

### اگر من دیگر نیازی به تعیین وقت برای مراجعه به بخش مریض های غیر بستری نداشته ام و یا نخواستم بروم، چه کنم؟

اگر دیگر نیازی به وقت مراجعه ندارید لطفاً به شفاخانه مربوطه خبر دهید.

اگر به کلینیک خبر دهید که نمی توانید در وقت تعیین شده به شفاخانه مراجعه نمائید با این کار شما می توانید کمک کنید که مدت انتظار برای سایر مریض ها کمتر شود.

### اگر من نیاز مخصوصی داشته ام چه کنم؟

شفاخانه ها می توانند به مریض هایی که نیاز های خاص دارند کمک کنند تا به بخش مریض های غیر بستری مراجعه کنند. اگر شما دارای معیوبیت از لحاظ بینائی و یا شنوائی هستید، یا به ترجمان نیاز دارید، خیلی مهم است که پیش از وقت تعیین شده، به بخش مریض های غیر بستری خبر دهید تا برای شما ترتیب کمک داده شود.

## برای مریض های محلی

اگر به کمک برای ترانسپورت نیاز دارید لطفاً این مطلب را با داکتر عمومی خودتان در میان بگذارید و به او بگوئید چه نوع ترانسپورتهای برای مراجعه به شفاخانه و بازگشت از آنجا نیاز دارید. ترانسپورت از انواع مختلف وجود دارد مانند ترانسپورت با وسیله Red Cross (صلیب سرخ) و کسانی که خدائی خدمتگاران (داوطلبانه) کار می کنند. ترانسپورت تخصصی هم برای اشخاصی تأمین می شود که از لحاظ بالینی (clinical) به آن نیاز داشته باشند و معمولاً سفارش آن را مؤسسه صحی خواهد داد. برای معلومات بیشتر راجع به ترانسپورت غیر عاجل به مؤسسات صحی را می توانید از وب سایت Metropolitan Ambulance Service (خدمات آمبولاننش شهری) ملاحظه کنید.

[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)

## ساعات کار خدمات بخش مریض های غیر بستری

بیشتر بخش های مریض های غیر بستری روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت ۸:۳۰ تا ۴:۳۰ کار می کنند و در روزهای رخصتی عمومی بسته هستند.

برخی از مؤسسات صحی (clinics) روز و ساعات کاری خاص خود دارند.

## پیش از وقت ملاقات وظیفه من چیست؟

پیش از وقت ملاقات، لطفاً اطمینان حاصل کنید که:

- نتایج هر آزمایشی که خواسته شده را به دست آورده باشید
- فهرستی تهیه کنید از دواها و رژیم غذایی تکمیلی که می گیرید
- هر نوع پرسشی که دارید و می خواهید از داکترتان پرسان کنید روی کاغذی نوشته کنید (اغلب مفید است چنانچه این کار از پیش مهیا شده باشد).

## در روز ملاقات باید چه کنم؟

در روز ملاقات چیزهای زیر را با خود بیاورید:

- مکتوبی که از کلینیک مریض های غیر بستری دریافت کرده اید
- هرگونه تصویر برداری X-ray یا سایر عکس ها Scans (نظیر CT یا سونوگرافی ultrasounds)، آزمایش خون، یا سایر نتایج آزمایشات
- فهرستی از دواهایی که هم اکنون می گیرید
- کارت های مدیکر Medicare card، کارت تقاعد pension card (در صورتی که داشته باشید) و هرگونه کارت تخفیفی که ممکن است داشته باشید (هر بار که شما به کلینیک می روید باید کارت مدیکر خود را همراه داشته باشید)
- نام و شماره تلفون و آدرس داکتر عمومی تان
- هرگونه مواد خوراکی و دواهای تکمیلی که باید هنگام مراجعه به داکتر میل کنید (بسیاری از شفاخانه ها ماشین هایی دارند که می توان از آن تنقلات و نوشابه و قهوه خرید ولی ممکن است خود شما بخواهید از خانه غذایتان را همراه بیاورید)
- یک بازیچه کوچک برای اطفالی که همراه شما به کلینیک می آیند.

## آیا محلی برای پارک موتر هست؟

محل سوار و پیاده کردن مرض ها معمولاً نزدیک دروازه شفاخانه است. مؤسسات صحی می توانند راجع به پارکینگ و مصارف آن به شما معلومات دهند.

## من هنگام ورود به بخش مریض های غیر بستری باید چه کنم؟

هنگام ورود لطفاً به میز قسمت پذیرش بروید و ورود خود را اعلام کنید. کارکنان آنجا مشخصات شما را بررسی می کنند و ممکن است بخواهند کارت مدیکر یا کارت تقاعد شما را ملاحظه کنند. بعد شما را به اتاق انتظار کلینیک راهنمایی می کنند.

### وقت ملاقات من چقدر به طول می انجامد؟

خیلی مهم است مکتوبی را که بخش مریض های غیر بستری برای شما راجع به وقت ملاقاتتان نوشته می کند به دقت بخوانید. و اینکه چه چیزهایی را باید در موقع ملاقات با خود همراه داشته باشید.

توصیه می شود که برای وقت ملاقات خود تا دو ساعت در نظر بگیرید. برای همه مریض ها یک وقت خاص معین می شود و کار کلینیک بر اساس تعداد کارکنان آنجا و زمانی می باشد که برای هر مریض صرف می شود. ممکن است برای یک وقت معین بیش از یک مریض باشد چون در آن موقع بیش از یک نفر از کارکنان مریض ها را می بینند.

با آنکه هر وقت تعیین شده برای مریض برای مدت خاصی پیش بینی می شود. ممکن است نا خواسته تأخیرهایی هم رخ دهد. ممکن است تأخیر به خاطر آن باشد که برای یک مریض باید توضیح مفصلی راجع به یک تداوی غامض یا تشخیص مرض بدهند. یا گاهی کارکنان باید در جای دیگر شفاخانه به مریض های عاجل تری رسیدگی کنند. اگر چنین تأخیرهایی رخ دهد. کارکنان آنجا برای شما معلومات خواهند داد. چنانچه شما برای قراری که دارید. انتظار کشیدن بیشتر را نتوانید. برایتان وقت دیگری تعیین خواهند نمود.

پلانی داشته باشید که طبق آن ۱۰ دقیقه پیش از موقع ملاقات به آنجا بروید تا اینکه برای خانه پری کردن فرمه ها وقت داشته باشید. مخصوصاً اگر دیدار اول شما باشد.

### آیا مرا محصلین طب هم می بینند؟

مریض ها را افراد پوهنتون دیده زیادی ممکن است دیدن کنند از جمله محصلین رشته های وابسته به طب – پیراپزشکی. نرس ها (پرستاران) و طبیب ها که در مراحل مختلف آموزشی خود ممکن است باشند. شفاخانه های عمومی شفاخانه های تعلیمی هستند و هدف این است که محصلین با مریض ها در تماس باشند تا دانش بالینی (clinical) خود را بیشتر کنند. ولی این حق مریض است که بخواهد محصل از او دیدن نکند.

داکتر تداوی کننده شما این قبیل افراد را به شما معرفی خواهد نمود. اگر شما میل ندارید کسانی دیگر در آنجا حضور داشته باشند. لطفاً به داکتر خود بگوئید. این کار باعث نمی شود که در مواظبت از شما کوتاهی به عمل آید.

### آیا در موقع ملاقات می توانم پرسش های را مطرح کنم؟

در هنگام معاینه شما. می توانید هر وقت بخواهید از داکتر. از نرس یا متخصصین رشته های وابسته به طب (پیراپزشکی) پرسان کنید. اگر مطلبی را که برای شما شرح داده می شود نمی فهمید. لطفاً تقاضا کنید دوباره برای شما توضیح دهند.

### من چطور می توانم شهادتنامه داکتر اخذ نمایم؟

اگر شما به شهادتنامه داکتر نیاز دارید در موقع ملاقات با داکتر. از او تقاضا نمائید.

معلومات درباره خدمات مریض‌های غیر بستری از هریک از وب‌سایت‌های هر مؤسسه صحتی هم وجود دارد. در وب‌سایت زیر فهرستی از وب‌سایت‌های مؤسسات صحتی موجود است:

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

ابتکارهای مشترک متعددی توسط Department of Human Services (وزارت خدمات انسانی) و مؤسسات صحتی دولتی تحت عنوان outpatients Improvement and innovation Strategy (تدبیر نوآوری و به‌سازی در بخش مریض‌های غیر بستری) انجام شده است. کارکنان مؤسسات صحتی دولتی و Consumer Focus Groups (گروه‌های مشورتی از مصرف‌کننده‌گان) معلوماتی درباره تجربیات مراجعین (مصرف‌کنندگان خدمات صحتی) در شفاخانه‌های دولتی و در بخش‌های مریض‌های غیر بستری ارائه نموده‌اند.

نشریه Responses to Frequently Asked Questions (FAQ) (پاسخ‌ها به سوالاتی که بیشتر پرسان می‌شود) برای پشتیبانی از تجربه مریض‌ها و مبادله معلومات بین بخش‌های مریض‌های غیر بستری، مراجعین و داکترهای عمومی تدوین شده است. پاسخ‌ها توسط Department of Human Services (وزارت خدمات انسانی) با مشوره کسانی که سهم دارند از جمله مدیریت خدمات صحتی، کارکنان بالینی (clinicians) و مراجعین تدوین شده است.

جنوری ۲۰۰۸

## اگر در مورد وقت ملاقات خود شکای بودم چه باید بکنم؟

شما می‌توانید در باره طرز مواظبت از شما یا خدمتی که شما از هر قسمت از شفاخانه دریافت کرده‌اید نظر خود را اعلام کنید. این ممکن است به شکل تمجید یا شکایت باشد.

هریک از شفاخانه‌های ویکتوریا دارای یک نماینده مریض‌ها است. در صورتی که در مورد طرز رفتاری که با شما در شفاخانه شده شکایت داشته باشید و یا بخواهید تمجید کنید، این شخص مرجع تماس شما می‌باشد. نمایندگانی مریض‌ها با شما همکاری می‌کند تا شکایت شما فیصله یابد یا در صورتی که نیاز باشد، موضوع را مورد تحقیق بیشتر قرار می‌دهد.

برای یافتن تفصیلات مربوط به حقوق و مسؤلیت‌های خودتان به عنوان یک شخص مریض، لطفاً از وب‌سایت منشور تداوی مریض‌های شفاخانه‌های دولتی ویکتوریا مراجعه نمایید:

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