

Servizi ambulatoriali pubblici

Domande frequenti

Cosa sono i servizi ambulatoriali?

Gli ospedali pubblici del Victoria forniscono servizi ai pazienti che hanno bisogno di accertamenti o cure specialistiche mediche, pediatriche, ostetriche o chirurgiche. Essi forniscono anche servizi sanitari associati paramedici (come la fisioterapia) ed esami diagnostici. Questi servizi sono noti generalmente come servizi ambulatoriali, nei quali l'ospedale pubblico eroga una consultazione o una procedura medica a persone che non sono correntemente ricoverate.

Come si può prendere un appuntamento per un servizio ambulatoriale?

I pazienti sono riferiti ai servizi ambulatoriali dai medici generici (GP) o da altri specialisti. A volte, sono riferiti per visite di controllo a seguito di terapie presso il pronto soccorso o dopo un ricovero.

Le segnalazioni possono essere fatte in vari modi. Per esempio, il tuo GP può raccomandare un accertamento specialistico riguardo ad una particolare condizione clinica. Il tuo GP scriverà una lettera di segnalazione ad un servizio ambulatoriale fornito presso un ospedale pubblico. Questa lettera di segnalazione sarà indirizzata ad un singolo specialista oppure ad un gruppo di specialisti. Il tuo GP spedirà per posta o via fax

la segnalazione al servizio ambulatoriale più appropriato.

Prima di fissare gli appuntamenti, i servizi ambulatoriali mettono in ordine di priorità le segnalazioni che ricevono sulla base dei bisogni clinici. Ogni singolo servizio sanitario ha adottato protocolli e linee guida per fare in modo che i pazienti vengano visti presso i servizi ambulatoriali a seconda del grado di urgenza clinica che li riguarda.

I GP giocano un ruolo centrale in questo procedimento e nella lettera di segnalazione forniscono informazioni al servizio sanitario riguardo alla tua condizione clinica, così da consentire la messa in ordine di priorità del tuo appuntamento.

Una volta che il servizio ambulatoriale ha in mano la tua segnalazione, contatterà te e il tuo medico, e ti darà informazioni sul tuo appuntamento.

Per quanto tempo è valida la mia segnalazione?

Le segnalazioni provenienti da medici generici sono generalmente valide per 12 mesi dal tuo primo appuntamento.

Le segnalazioni provenienti da uno specialista indirizzate ad un altro specialista sono valide per 3 mesi dal tuo primo appuntamento.

In che modo riceverò avviso del mio primo appuntamento?

Riceverai una lettera o una telefonata dal servizio ambulatoriale, che ti offrirà un appuntamento. Se necessario, potrai ricevere altre lettere relative al tuo appuntamento, per esempio alcuni dottori potranno richiedere che tu ti sottoponga a esami particolari, come radiografie o esami del sangue, prima dell'appuntamento iniziale.

Quanto devo prevedere di aspettare per un appuntamento?

I tempi d'attesa per un appuntamento variano a seconda delle specialità e dei servizi sanitari.

Se hai problemi a gestire la tua condizione clinica nel periodo di attesa dell'appuntamento, puoi parlare al medico che ti ha segnalato per discutere delle possibilità di scelta a tua disposizione.

Quali informazioni riceverò dal servizio ambulatoriale?

Numero di contatto: Riceverai un numero telefonico da chiamare per avere qualsiasi informazione riguardante il tuo appuntamento.

Numero identificativo del paziente: Potrai ricevere un numero identificativo che varierà a seconda del servizio sanitario. Questo numero è tuo personale. Ogni volta che chiami l'ospedale devi citare il tuo numero identificativo. Ciò aiuterà il personale a controllare la cronologia dei tuoi appuntamenti ambulatoriali e a rispondere alle tue domande.

Una cartina che indica le alternative di trasporto, dove parcheggiare e dove trovare il reparto ambulatoriale.

Informazioni sui **diritti e responsabilità** dei pazienti

Informazioni sugli interpreti: Riceverai anche informazioni sulla prenotazione di interpreti; ti sarà indicato il numero di telefono per chiamare il servizio sanitario e prenotare un interprete. Leggi bene la tua lettera in modo da stabilire per quando effettuare la prenotazione, dato che è difficile prenotare un interprete se il preavviso è breve.

Cosa devo fare se i miei dati di contatto cambiano?

È importante che tu telefoni o scrivi al servizio ambulatoriale se cambi indirizzo o numero telefonico. Ciò consentirà al servizio ambulatoriale di poter continuare a contattarti.

Cosa posso fare se le mie condizioni peggiorano?

Se ti preoccupa il fatto che prima dell'appuntamento le tue condizioni cliniche o di salute si sono modificate, dovresti contattare il tuo GP per avere consiglio. Il GP è la persona meglio indicata per gestire la tua salute mentre aspetti di essere visitato all'ospedale, oppure per avvertire il servizio sanitario che le tue condizioni si stanno deteriorando.

Il tuo medico generico potrebbe anche suggerire alcune terapie alternative che ti possano essere d'aiuto mentre aspetti di vedere uno specialista presso il reparto ambulatoriale.

Cosa dovrei fare se volessi avere ulteriori informazioni di qualsiasi genere relative ai servizi ambulatoriali?

Puoi contattare il personale della clinica ambulatoriale tramite il centralino dell'ospedale o direttamente al numero elencato nella lettera che riceverai dal servizio sanitario.

Come posso modificare il mio appuntamento?

Se hai bisogno di modificare il tuo appuntamento devi contattare il servizio ambulatoriale al più presto possibile. Troverai i dati di contatto nella lettera che riceverai dall'ospedale. Il personale del servizio sarà in grado di spostare l'appuntamento ad una data o ad un orario per te più convenienti, sempre che in tali date od orari vi siano ancora appuntamenti disponibili.

Non presentarsi all'appuntamento potrebbe provocare ritardi nelle cure di cui hai bisogno. Non avvisare i servizi ambulatoriali che non sarai in grado di essere presente potrebbe impedire che l'appuntamento venga offerto ad un altro paziente. Ti preghiamo di avvisare il reparto ambulatoriale non appena ti rendi conto che non sarai in grado di essere presente.

Se perdi più di un appuntamento senza avvisare il reparto ambulatoriale si potrebbe rendere necessario l'ottenimento di una nuova lettera di segnalazione da parte del tuo GP.

Cosa devo fare se non ho più bisogno di un appuntamento ambulatoriale o se non lo voglio più?

Se non hai più bisogno del tuo appuntamento dovresti avvisare l'ospedale interessato.

Puoi contribuire a ridurre i tempi d'attesa per gli altri pazienti facendo in modo d'informare la clinica che non sarai presente all'appuntamento.

Cosa posso fare se ho necessità particolari?

Gli ospedali sono in grado di assistere i pazienti con necessità particolari in occasione di un appuntamento ambulatoriale. Se hai una *menomazione visiva o all'udito* o hai bisogno di un interprete, è importante che tu avvisi di ciò il servizio ambulatoriale prima del tuo appuntamento in modo che sia possibile organizzare assistenza nei tuoi riguardi.

Ho diritto ad assistenza per il trasporto?

Per i pazienti delle zone rurali del Victoria

Il Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS) (Piano d'assistenza del Victoria per il trasporto dei pazienti) mira ad assistere gli abitanti delle zone rurali del Victoria che devono spostarsi molto lontano da casa per richiedere cure specialistiche o dentarie da specialisti approvati. Per avere diritto all'assistenza i pazienti devono risiedere in una regione rurale e percorrere 100 chilometri o più per un viaggio d'andata, o una media di 500 chilometri alla settimana per 5 settimane o più per farsi curare da uno specialista riconosciuto.

Il VPTAS fornisce assistenza finanziaria sia per il viaggio che per l'alloggio. Tuttavia, non si tratta di un piano d'assistenza che prevede un pieno rimborso, ma è piuttosto destinato a sovvenzionare la spesa che gli abitanti delle zone rurali del Victoria devono affrontare per viaggiare per poter ricevere cure mediche specialistiche. Per fare in modo che l'assistenza venga fornita a coloro che ne hanno più bisogno, quei pazienti che hanno diritto di richiedere assistenza grazie ad altre organizzazioni assistenziali registrate, compreso il Department of Veteran's Affairs (ministero degli Affari dei reduci), non potranno fare domanda di sussidio tramite VPTAS, dato che potranno farlo tramite il ministero degli Affari dei reduci. Inoltre, l'assistenza del VPTAS non si applica per i viaggi effettuati dai pazienti in ambulanza, aeroambulanza o in veicoli per il soccorso d'emergenza; per i costi sostenuti dai famigliari che fanno visita ai pazienti in un luogo di cura; e nemmeno per i costi sostenuti presso i luoghi di cura, ad esempio per il parcheggio e i biglietti e-tag.

Per i pazienti locali

Se hai bisogno di assistenza per i trasporti discuti col tuo GP il tipo di trasporto di cui necessiti che ti porti all'appuntamento e ti riporti indietro. Sono disponibili molti tipi di trasporto, come la Red Cross (Croce Rossa) e i volontari comunitari. Viene fornita assistenza per trasporti specializzati a persone che ne hanno bisogno dal punto di vista clinico; tale assistenza viene prenotata dal servizio sanitario. Ulteriori informazioni sul trasporto clinico non d'emergenza per i pazienti ambulatoriali sono disponibili sul sito web del Metropolitan

Ambulance Service (Servizio ambulanze metropolitano).

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

Quali sono gli orari di funzionamento dei servizi ambulatoriali?

La maggior parte dei servizi ambulatoriali è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:30 e chiude nelle festività pubbliche.

Ogni singola clinica apre in uno specifico giorno e orario della settimana.

Cosa devo fare prima del mio appuntamento?

Prima del tuo appuntamento, assicurati:

- di avere ottenuto i risultati degli esami necessari per il tuo appuntamento
- di fare un elenco dei farmaci o dei supplementi dietetici che stai prendendo
- di scrivere tutte le domande che vorresti fare al dottore (è spesso utile farlo in anticipo).

Cosa devo fare il giorno dell'appuntamento?

Il giorno dell'appuntamento ti preghiamo di portare:

- la lettera che conferma l'appuntamento che hai ricevuto dalla clinica ambulatoriale
- qualunque radiografia, scansione (CT (tomografia) o ecografia), esame del sangue o altri risultati di esami diagnostici pertinenti
- l'elenco dei farmaci che stai prendendo attualmente

- la tua tessera Medicare, la tessera di pensionato (se ne hai una) e ogni altra tessera di concessione di cui sei titolare (la tessera Medicare deve essere presentata ogni volta che ti presenti in una clinica ambulatoriale)
- L'indirizzo e il numero telefonico del tuo GP
- Ogni farmaco o supplemento dietetico di cui potresti *avere bisogno durante la tua visita* (molti ospedali sono dotati di bar e distributori automatici di snack, ma forse preferirai portarti da mangiare da casa)
- Un giocattolino o un libro se qualche bambino deve venire in clinica con te.

C'è un parcheggio a disposizione?

Le zone per far scendere / salire i pazienti sono solitamente situate nelle vicinanze. I servizi sanitari potranno darti informazioni relative alle possibilità di parcheggio e alle relative tariffe.

Cosa devo fare al mio arrivo nel reparto ambulatoriale?

Quando arrivi, vai al banco della reception per registrarti. Il personale controllerà i tuoi dati e potrà chiederti di mostrare la tessera Medicare o da pensionato. Verrai poi indirizzato verso l'area d'attesa per la tua clinica.

Quanto durerà il mio appuntamento?

E' importante che tu legga attentamente ogni lettera che riceverai dal servizio ambulatoriale che riguarda il tuo appuntamento, e quali cose dovresti portare con te all'appuntamento.

Si raccomanda che tu preveda un tempo fino a due ore per la durata del tuo appuntamento. A tutti i pazienti viene assegnato un orario d'appuntamento e la clinica è organizzata secondo il numero di membri del personale che lavorano

presso ciascuna clinica e la durata prevista delle visite di ogni paziente. Ci potrebbe essere più di un paziente con lo stesso orario d'appuntamento perché a quell'ora in clinica sarà presente più di un membro del personale.

Anche se gli appuntamenti sono fissati per un orario stabilito, si possono verificare ritardi inaspettati. Il lavoro del personale può venire ritardato a causa della necessità inaspettata di discutere con un paziente di una terapia o diagnosi complicata, oppure a volte il personale potrebbe venire richiesto con urgenza in qualche altro reparto dell'ospedale. Se ritardi del genere dovessero verificarsi, ne sarai informato dal personale della clinica. Nel caso che tu non sia in grado di aspettare, potrà essere concordato con te un altro appuntamento.

Pianifica di arrivare con 10 minuti di anticipo rispetto all'orario previsto per avere il tempo di riempire i moduli che ti sarà chiesto di compilare, specialmente in occasione della tua prima visita.

Sarò visitato da studenti?

I pazienti potranno essere visitati da una gamma di operatori sanitari professionisti tra cui studenti dei servizi paramedici, infermieristici e di medicina che si trovano in fasi differenti della loro formazione professionale. Gli ospedali pubblici sono luoghi d'insegnamento e si presume che gli studenti interagiscano coi pazienti per accrescere le loro conoscenze cliniche. Tuttavia, è diritto dei pazienti di rifiutarsi di essere visitati da uno studente.

Il tuo dottore ti presenterà questi membri del personale. Se preferisci che tali membri aggiuntivi del personale non siano presenti, avverti il tuo dottore. Ciò non inciderà in alcun modo sulle tue cure.

Posso fare domande durante il mio appuntamento?

Mentre sei sottoposto ad accertamento potrai fare domande al dottore, infermiere o membro del personale paramedico in qualunque momento. Se non capisci qualche cosa di quanto ti viene spiegato, chiedi pure una nuova spiegazione.

Come posso ottenere un certificato medico?

Se hai bisogno di un certificato medico, dovresti chiederlo al dottore nel corso dell'appuntamento.

Cosa dovrei fare se ho avuto problemi riguardanti il mio appuntamento ambulatoriale?

Puoi dare la tua opinione sulle cure o sul servizio che ricevi in qualunque reparto dell'ospedale. Ciò può essere fatto sotto forma di complimento o di reclamo.

Ogni ospedale pubblico del Victoria ha un rappresentante dei pazienti. Questa è la persona da contattare se hai lamentele oppure complimenti da fare relativi al trattamento che hai ricevuto presso l'ospedale. Il rappresentante dei pazienti lavorerà assieme a te per trovare una soluzione a qualunque reclamo oppure, se necessario, per investigare ulteriormente la questione.

Per avere dettagli sui tuoi diritti e responsabilità come paziente, visita il sito web del Victorian Public Hospital Patient Charter (Carta del paziente degli ospedali pubblici del Victoria) all'indirizzo:

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

Informazioni sui servizi ambulatoriali sono anche disponibili nei siti web dei singoli servizi sanitari. Un elenco di questi siti è disponibile all'indirizzo:

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

Nell'ambito della Strategia per il miglioramento e l'innovazione dei servizi ambulatoriali è stata intrapresa una serie di iniziative dal Department of Human Services (ministero dei Servizi alla persona) e dai servizi sanitari pubblici del Victoria. Il personale dei servizi sanitari pubblici e *focus group* di utenti hanno fornito informazioni sulle esperienze degli utenti presso i reparti ambulatoriali degli ospedali pubblici del Victoria.

Sono state sviluppate risposte alle domande fatte di frequente (FAQ) per sostenere i pazienti nella loro esperienza e la comunicazione tra pazienti ambulatoriali, utenti e GP. Le risposte sono state sviluppate dal Department of Human Services in consultazione con i rappresentanti di una gamma di soggetti interessati tra cui i gestori dei servizi sanitari, gli operatori clinici e gli utenti.

Gennaio 2008