

# Услуги за државни надворешни пациенти

## Често поставувани прашања

### Што се тоа услуги за надворешни пациенти?

Државните болници во Викторија им пружаат услуги на пациентите на кои им се потребни специјалистички медицински, педијатриски, акушерски или хируршки оценувања и нега. Тие исто така пружаат услуги од областа на здруженото здравство (на пример, физикална терапија) и вршат проверки заради поставување на медицински наоди. Тие услуги обично се нарекуваат услуги за надворешни пациенти затоа што државните болници тие прегледи и постапки ги вршат над лица што тековно не лежат во болницата.

### Како се закажува услуга за надворешни пациенти?

Услугите за надворешни пациенти се добиваат преку упат од општ лекар (general practitioner - GP) или од друг специјалист. Понекогаш пациентите добиваат упат за услуги за надворешни пациенти заради следење на нивната состојба откако биле лекувани на одделот за итни случаи, или откако престојувале во болницата како внатрешни пациенти.

Упатот може да се даде на повеќе начини. На пример, вашиот општ лекар може да препорача специјалистичко оценување заради некоја одредена состојба. Вашиот општ лекар ќе напише писмо со упат за услуга за надворешен пациент што се пружа во некоја од државните болници. Тоа писмо со упат ќе биде насловено до некој поединечен специјалист или група специјалисти. Вашиот општ лекар ќе го испрати упатот по пошта или по телефакс до соодветната установа што ја пружа таа услуга за надворешни пациенти.

Пред да го определат терминот за преглед, службите за надворешни пациенти ќе ги подредат упатите по важност врз основа на итноста на медицинските потреби. Секоја поединечна здравствена служба има пропишани начини на постапување и правилници за да се осигура дека службите за надворешни пациенти ги примаат пациентите во согласност со медицинската итност на нивниот случај.

Општите лекари играат клучна улога во оваа постапка затоа што во писмото со упат им даваат информации на здравствените служби во врска со вашата медицинска состојба за да овозможат подредување на прегледите по итност.

Откако службата за надворешни пациенти ќе го добие вашиот упат, тие ќе ви се јават и на вас и на вашиот лекар за да ве известат за вашиот преглед.

### Колку долго важи мојот упат?

**Упатите од општ лекар** обично важат 12 месеци од вашиот прв преглед.

**Упатите од специјалист** до друг специјалист важат 3 месеци од вашиот прв преглед.

### Како ќе ме известат за мојот преглед?

Службата за надворешни пациенти ќе ве известат со писмо или по телефон кога ви е закажан прегледот. Може да добиете и други писма во врска со вашиот закажан преглед, ако е тоа потребно; на пример, некои лекари може да бараат да направите специјални проверки пред првиот преглед, како што се рентгенско снимање или проверки на крвта.

## Колку долго ќе чекам за преглед?

Времето на чекање за преглед се разликува во зависности од медицинската област и од здравствената служба.

Ако сте загрижени како ќе се справите со вашата состојба до вашиот преглед, можеби ќе сакате да поразговорате со лекарот што ве упатил и да ги разгледате можностите што ви стојат на располагање.

## Кои информации ќе ги добијам од службата за надворешни пациенти?

**Телефонски број за контакт:** Ќе добиете телефонски број на кој може да се јавите ако имате било какви прашања во врска со вашиот преглед.

**Број за распознавање на пациентот:** Може да добиете свој број на пациент во зависност од здравствената служба. Тој број го имате само вие. Кога се јавувате во болницата, секогаш кажете го бројот под кој сте заведени како пациент. Тоа му помага на персоналот да го види историјатот на вашите прегледи како надворешен пациент и да одговори на вашите прашања.

**Карта** која ги содржи можностите за превоз и за паркирање и каде да го најдете одделот за надворешни пациенти.

Информации за **Правата и обврските на пациентите**

**Информации за преведувачи:** Исто така ќе добиете и информации како да закажете присуство на преведувач и на кој телефонски број во здравствената служба треба да се јавите за да закажете преведувач. Ве молиме проверете во вашето писмо кој е временскиот рок за закажување преведувач, зашто може да биде тешко да се закаже преведувач ако не го побарате тоа доволно навремено.

## Што да сторам ако се променат моите контактни поединости?

Важно е да телефонираате или да пишете до службата за надворешни пациенти ако ги промените адресата или телефонскиот број. Тоа ќе осигура дека службата за надворешни пациенти може да продолжи да контактира со вас.

## Каде може да појдам ако мојата состојба се влошува?

Ако имате било какви грижи во врска со промените во вашата состојба или здравје пред вашиот преглед, треба да се јавите за совет кај вашиот општ лекар. Вашиот општ лекар најдобро може да се грижи за вашето здравје додека да ве прегледаат во болницата, или да ја извести здравствената служба ако вашата состојба се влошува.

Вашиот општ лекар исто така може да препорача некои други видови на лекување што може да ви помогнат додека чекате да ве прегледа специјалист во одделот за надворешни пациенти.

## Што да сторам ако ми требаат натамошни информации во врска со било која работа поврзана со надворешните пациенти?

Може да се јавите кај персоналот на одделот за надворешни пациенти преку телефонската централа во болницата или директно на бројот наведен во писмото што сте го добиле од здравствената служба.

## Како да го сменам закажаниот термин за преглед?

Ако треба да го смените терминот за преглед, ве молиме јавете се во службата за надворешни пациенти колку што е можно поскоро. Контактните поединости ќе ги има во писмото што ви го испратила болницата. Персоналот ќе

може да го презакаже вашиот преглед за датум или време што повеќе ќе ви одговара, а кога има слободен термин за преглед.

Ако не дојдете на вашиот преглед, тоа може да доведе до одлагање на вашето лекување. Ако не ја известите службата за надворешни пациенти дека не можете да дојдете, тоа може да спречи некој друг пациент да го добие тој термин за преглед. Ве молиме известете го одделот за надворешни пациенти колку што е можно поскоро откако ќе дознаете дека не можете да дојдете.

Ако пропуштите повеќе прегледи без да го известите одделот за надворешни пациенти, тоа може да доведе до неопходна потреба да добиете нов упат од вашиот општ лекар.

### **Што да сторам ако веќе не ми е потребен преглед како надворешен пациент или ако не сакам да го направам тој преглед?**

Ако веќе не ви е потребен преглед, ве молиме известете ја односната болница.

Може да помогнете да се скрати времето за чекање за други пациенти со тоа што ќе се погрижите да ја известите болницата ако не можете да дојдете на прегледот.

### **Што да сторам ако имам специјални потреби?**

Болниците можат да им помогнат на пациентите со специјални потреби кога доаѓаат на прегледи како надворешни пациенти. Ако имате *оштетен слух* или *оштетен вид* или *ако ви треба преведувач*, важно е да ја известите службата за надворешни пациенти пред вашиот преглед за да може таа да ви ја организира помошта што ви е потребна.

## **Имам ли право на помош околу превозот?**

### **За пациенти од селските подрачја на Викторија**

Victorian Patient Transport Assistance Scheme – VPTAS (Викториска програма за помош при превоз на пациенти) се стреми да им помогне на жителите од селските подрачја на Викторија кои треба да патуваат долг пат од дома за да добијат специјалистичко медицинско или заболкарско лекување од одобрени специјалисти. За да ги исполнуваат условите за добивање помош, пациентите мора да живеат во селско подрачје и да патуваат 100 или повеќе километри во еден правец, или да патуваат во просек 500 километри неделно во текот на 5 недели за да се лекуваат кај одобрен специјалист.

Програмата VPTAS обезбедува финансиска помош и за патните трошоци и за сместувањето. Меѓутоа, нејзината намена не е целосно да ги покрие трошоците, туку попрво да покрие дел од трошоците што ги имаат жителите на селските подрачја во Викторија кои мораат да патуваат за да добијат специјалистичко лекување. За да се осигура дека помошта им се дава на оние на кои им е најпотребна, оние пациенти што ги исполнуваат условите да бараат помош од други регистрирани организации за помош, вклучувајќи го Department of Veteran's Affairs (Оддел за ветерански работи), немаат право да бараат помош од VPTAS бидејќи тоа можат да го сторат преку Department of Veteran's Affairs. Покрај тоа, помошта од VPTAS не важи за превоз на пациенти со возило на брзата помош, на воздушната брза помош, или со возила за поддршка во итен случај; не важи за трошоците што ги прават членовите на семејството кога ги посетуваат пациентите на местото каде што тие се лекуваат; ниту пак важи за други трошоци направени на местото на лекувањето како што се наплати за паркирање возило или билети од патарини.

## За локални пациенти

Ако ви е потребна помош околу превозот, ве молиме поразговарајте со вашиот општ лекар за тоа каков вид превоз ви е потребен за да стигнете на вашиот преглед и за да се вратите потоа дома. Расположиви се многу видови на превоз, како што е Red Cross (Црвен крст), и доброволци од заедницата. На луѓето што имаат медицинска потреба им се пружа специјализирана помош што ја закажува здравствената служба. Натомошни информации за превоз на надворешни пациенти во случаи што не се итни може да се добијат од местото на интернет на Metropolitan Ambulance Service (Градска служба за брза помош)

[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)

## Кое е работното време на службите за надворешни пациенти?

Повеќето служби за надворешни пациенти работат од понеделник до петок, од 8.30 часот претпладне до 4.30 часот попладне, а затворени се на државни празници.

Поединечни служби работат само во одреден ден и време во текот на неделата.

## Што треба да сторам пред мојот преглед?

Пред вашиот преглед, ве молиме погрижете се:

- да ги набавите сите резултати од проверки што се потребни за вашиот преглед
- да направите список на било какви лекови или додатоци на исхраната што ги примате
- да ги запишете сите прашања што можеби сакате да му ги поставите на лекарот (често помага ако тоа се направи однапред).

## Што треба да сторам на денот на прегледот?

На денот на вашиот преглед, ве молиме донесете ги следните работи:

- писмото за закажување преглед што сте го добиле од службата за надворешни пациенти
- сите соодветни рентгенски и други снимки (компјутерска томографија – СТ, или ултразвук), проверки на крвта или други резултати од проверки
- список на лековите што тековно ги примате
- вашата картичка Medicare, пензионерска картичка (ако ја имате) и сите други картички за попусти што можеби ги имате (вашата картичка Medicare мора да ја покажете секојпат кога ќе дојдете во службата за надворешни пациенти)
- адресата и телефонскиот број на вашиот општ лекар
- било какви лекови или додатоци на исхраната што можеби *ви се потребни во текот на вашата посета* (многу болници имаат кафетерии или апарати за продавање закуски, но можеби ќе сакате сами да си донесете храна)
- ситна играчка или книга за децата што доаѓаат во болницата со вас.

## Дали има паркиралиште за автомобили?

Зоните за оставање/земање пациенти обично се наоѓаат во близина. Здравствените служби ќе можат да ви дадат информации во врска со паркирањето и со наплатите за паркирање.

## Што да сторам кога ќе пристигнам на одделот за надворешни пациенти?

Кога ќе пристигнете, ве молиме појдете на приемниот шалтер за да се пријавите. Персоналот ќе ги провери вашите поедности, а може да побара да ја види вашата картичка Medicare или пензионерската картичка. Потоа тие ќе ве упатат до чекалицата за вашата служба.

## Колку долго ќе трае мојот преглед?

Важно е внимателно да ги прочитате сите писма што ги добивате од службата за надворешни пациенти во врска со вашиот преглед, и што треба да донесете на прегледот.

Препорачуваме за вашиот преглед да одвоите околу два часа. На сите пациенти им се доделува одредено време за преглед и службата се организира во согласност со бројноста на персоналот на секоја служба, како и со очекуваниот временски период што може да му биде потребен на секој пациент. Може да има повеќе од еден пациент со исто време за преглед затоа што во тоа време ќе има повеќе од еден член на персоналот што ќе работи во болницата.

Иако прегледите се закажуваат за однапред утврдено време, може да има неочекувани доцнења. Персоналот може да доцни поради неочекувана потреба да поразговара за некое сложено лекување или наод со некој пациент, или пак персоналот повремено може итно да биде свикан на друго место во болницата. Ако настане некое такво доцнење од било кои причини, персоналот на клиниката ќе ве извести за тоа. Може да ви биде закажан друг термин за преглед ако не можете да чекате за вашиот преглед.

Планирајте да пристигнете 10 минути пред времето кога ви е закажан прегледот за да имате време да пополните било какви документи, ако е тоа потребно, особено при првото доаѓање.

## Дали ќе ме прегледуваат студенти?

Пациентите може да бидат прегледувани од разни здравствени работници, вклучувајќи студенти по здруженото здравство, студенти што студираат за медицински сестри, и студенти по медицина, кои се наоѓаат во различни фази на обука. Државните болници се школски болници и целта е студентите да имаат допир со пациентите за да се зголеми нивното медицинско знаење. Меѓутоа, секој пациент има право да одбие да биде прегледуван од студент. Вашиот лекар би требало да ви ги претстави тие членови на персоналот. Ако повеќе сакате да не бидат присутни други членови на персоналот, кажете му на вашиот лекар. Тоа на ниеден начин нема да влијае на негата што ќе ви се пружа.

## Може ли да поставувам прашања во текот на мојот преглед?

Во секое време во текот на вашето оценување можете на вашиот лекар, медицинска сестра или член на персоналот од здруженото здравство да им поставувате прашања. Ако не разбирате нешто што ви се објаснува, ве молиме побарајте одново да ви објаснат.

## Како да добијам лекарско уверение?

Ако ви треба лекарско уверение, треба да го побарате од вашиот лекар во текот на прегледот.

## Што треба да сторам ако ме загрижува нешто во врска со мојот преглед како надворешен пациент?

Може да го кажете вашето мислење за негата или услугата што ви се пружа во било кој дел од болницата. Тоа може да биде во вид на пофалба или на поплака.

Секоја државна болница во Викторија има застапник на пациентите. Тоа е лицето кај кое треба да се јавите ако имате било какви поплаки или пофалби во врска со лекувањето што ви било укажано во болницата. Застапникот на пациентите ќе работи заеднички со вас за да најде решение за било каква поплака или, ако е тоа неопходно, ќе ја истражи понатаму работата.

За поединости околу вашите права и обврски како пациент, ве молиме посетете го местото на интернет на Victorian Public Hospital Patient Charter (Повелба за пациентите на државните болници во Викторија) на:

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

Информации за службите за надворешни пациенти исто така може да се добијат од поединечните здравствени служби на нивните места на интернет. Список на местата на интернет на здравствените служби може да се најде на:

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

Department of Human Services (Оддел за општествени служби) и викториските државни здравствени служби имаат заеднички преземено низа разновидни иницијативи во склоп на Outpatients Improvement and Innovation Strategy (Стратегија за подобрување и иновации во услугите за надворешни пациенти). Персоналот од државните здравствени служби и групите за разгледување составени од корисници имаат дадено информации за искуствата на корисниците на услуги од службите за надворешни пациенти во државните болници во Викторија.

Овие одговори на често поставуваните прашања се изработени за да се поддржат искуствата на пациентите и комуникацијата меѓу надворешните пациенти, корисниците и општите лекари. Одговорите ги изработи Department of Human Services во советување со претставници од низа разновидни заинтересирани групи, вклучувајќи ги управителите на здравствените служби, лекарите и корисниците.

Јануари 2008 г.