

# Na temat państwowych usług ambulatoryjnych

## Często zadawane pytania

### Co to są usługi ambulatoryjne?

Wiktoriańskie państwowe szpitale świadczą usługi dla pacjentów potrzebujących specjalistycznej oceny i opieki medycznej, pediatrycznej, położniczej lub chirurgicznej. Oferują one również usługi zdrowotne (takie jak fizjoterapia) i badania diagnostyczne. Usługi te są ogólnie zwane usługami ambulatoryjnymi, gdzie konsultacja lub zabieg świadczone są przez szpital państwowy na rzecz osoby, która nie jest w tym momencie hospitalizowanym pacjentem.

### Jak zamawiać wizytę w celu uzyskania usługi ambulatoryjnej?

Pacjenci otrzymują skierowanie na usługi ambulatoryjne od lekarza ogólnego (GP) lub specjalisty. Czasami pacjenci otrzymują skierowanie do ambulatorium w celu dalszego leczenia po pobycie na ostrym dyżurze lub po pobycie w szpitalu.

Skierowania mogą się odbywać w różny sposób. Na przykład twój lekarz może zalecić badanie specjalistyczne na określoną dolegliwość. W takim wypadku lekarz wypisze skierowanie na usługę ambulatoryjną świadczoną w szpitalu państwowym. Będzie to skierowanie do konkretnego specjalisty lub grupy specjalistów. Twój lekarz wyśle to skierowanie pocztą lub faksem do odpowiedniej służby ambulatoryjnej.

Przed wyznaczeniem terminu wizyty, służby ambulatoryjne oceniają skierowanie pod kątem pilności w oparciu o kliniczną potrzebę. Poszczególne służby zdrowotne postępują zgodnie z procedurami i przepisami, by pacjenci przyjmowani byli na usługi ambulatoryjne w zależności od stopnia pilności. Lekarze ogólni odgrywają w tym procesie kluczową rolę, dostarczając służbie zdrowia w swoich skierowaniach informacji na temat twojego stanu klinicznego, umożliwiającego określenie stopnia pilności wizyty.

Po otrzymaniu przez służbę ambulatoryjną twojego skierowania, skontaktuje się ona z tobą i twoim lekarzem, by poinformować o terminie twojej wizyty.

### Jak dugo jest ważne moje skierowanie?

**Skierowania od lekarzy ogólnych** są generalnie ważne przez 12 miesięcy od twojej pierwszej wizyty.

**Skierowania od specjalistów** do innego specjalisty są ważne 3 miesiące od twojej pierwszej wizyty.

## Jak zostanę powiadomiony o mojej wizycie?

Otrzymasz list lub telefon od służby ambulatoryjnej oferującej ci wizytę. W razie potrzeby, możesz otrzymać inne listy odnoszące się do twojej wizyty. Na przykład niektórzy lekarze mogą ci zlecić uprzednie zrobienie specjalnych badań, jak np. prześwietlenia rentgenowskie lub badania krwi.

Często zadawane pytania na temat państwowych usług ambulatoryjnych.

## Jaki jest spodziewany okres oczekiwania na wizytę?

Okresy oczekiwania różnią się w zależności od specjalności i rodzaju usług zdrowotnych.

Jeśli niepokoi cię kontrola twojego stanu zdrowia w okresie poprzedzającym wizytę, możesz porozmawiać z lekarzem, który dał ci skierowanie i przedyskutować z nim twoje opcje.

## Jakie informacje otrzymam od służby ambulatoryjnej?

**Numer kontaktowy:** Otrzymasz numer telefonu, pod który możesz zadzwonić, jeżeli będziesz miał jakieś pytania w sprawie swojej wizyty.

**Numer identyfikacyjny pacjenta:** Możesz otrzymać przypisany ci numer pacjenta, w zależności od rodzaju usługi zdrowotnej. Jest to wyłącznie twój numer. Kiedy zadzwonisz do szpitala, powinieneś podać swój numer pacjenta. Pomoże to personelowi odszukać twoją teczkę i odpowiedzieć ci na pytania.

**Mapę** objaśniającą opcje transportowe, parkingi i lokalizację danego oddziału ambulatoryjnego.

## Informacje na temat praw i obowiązków pacjenta.

**Informacje dotyczące tłumaczy:** Otrzymasz również informacje na temat zamawiania tłumacza i numer służby ambulatoryjnej, pod który należy zadzwonić w celu zamówienia tłumacza. Prosimy przeczytać swój list w celu odzyskania informacji na temat terminu zamawiania tłumaczy, gdyż zamówienie go w ostatniej chwili może się okazać problematyczne.

## Co mam zrobić, jeżeli moje dane kontaktowe ulegną zmianie?

Ważne jest, by zadzwonić lub napisać do służby ambulatoryjnej w przypadku zmiany twojego adresu lub numeru telefonu. Pozwoli to służbie ambulatoryjnej utrzymać kontakt z tobą.

## Co mogę zrobić, jeśli mój stan zdrowia się pogorszy?

Jeżeli zaniepokoi cię zmiana twojego stanu zdrowia przed terminem wizyty, powinieneś skontaktować się ze swoim lekarzem ogólnym i poprosić go o poradę. Twój lekarz jest najlepiej predestynowany do dbałości o twoje zdrowie do czasu twojej wizyty w szpitalu lub do powiadomienia służby ambulatoryjnej, jeśli twój stan zdrowia ulegnie pogorszeniu.

Twój lekarz będzie mógł również zasugerować jakąś alternatywę leczenia, która może ci pomóc w czasie oczekiwania na wizytę u specjalisty lub w klinice ambulatoryjnej.

## Co powinienem zrobić, jeśli potrzebuję dodatkowych informacji na temat czegokolwiek, co się odnosi do ambulatorium?

Możesz skontaktować się z personelem kliniki ambulatoryjnej za pośrednictwem centrali telefonicznej szpitala lub bezpośrednio pod numerem podanym w liście, który otrzymałeś z danej służby zdrowia.

## W jaki sposób mogę zmienić termin swojej wizyty?

Jeśli potrzebujesz zmienić termin swojej wizyty, prosimy jak najszybciej skontaktować się ze służbą ambulatoryjną. Dane kontaktowe będą podane w liście, który otrzymałeś ze szpitala. Personel kliniki będzie w stanie przesunąć twoją wizytę na bardziej dla ciebie odpowiedni termin w miarę wolnych miejsc.

Niestawienie się na wizytę może spowodować opóźnienie twojej kuracji. Niepowiadomienie ambulatorium, że nie możesz przybyć na wizytę może uniemożliwić innym pacjentom skorzystanie w tym czasie z wizyty. Dlatego prosimy powiadomić klinikę ambulatoryjną tak szybko jak to możliwe o twojej niemożności przybycia na wizytę.

Jeśli opuścisz więcej wizyt bez powiadomienia kliniki ambulatoryjnej, może zajść konieczność uzyskania nowego skierowania od twojego lekarza.

## Co, jeżeli nie będę już potrzebował lub chciał korzystać z wizyty ambulatoryjnej?

Jeżeli nie potrzebujesz już dalszych wizyt, prosimy powiadomić o tym właściwy szpital.

Powiadamiając klinikę, że nie zgłosisz się na wizytę, możesz pomóc skrócić czas oczekiwania na wizytę innym pacjentom.

## Co mam zrobić, jeżeli mam specjalne potrzeby?

Szpitaly są w stanie pomóc pacjentom o specjalnych potrzebach w ich wizytach ambulatoryjnych. Jeśli masz zaburzenia słuchu lub wymowy, albo potrzebujesz tłumacza, ważne jest, byś przed swoją wizytą powiadomił o tym służbę ambulatoryjną, by mogła zorganizować dla ciebie pomoc.

## Czy przysługuje mi pomoc w transporcie?

### Dla pozamiejskich mieszkańców Wiktorii

The Victorian Patient Transport Assistance Scheme (Wiktoriański Program Pomocy Pacjentom W Transporcie – VPTAS) ma na celu pomóc wiejskim mieszkańcom Wiktorii, którzy zmuszeni są pokonywać duże odległości z domu w celu uzyskania specjalistycznej pomocy medycznej lub dentystycznej ze strony uznanych specjalistów. Aby być uprawnionym do tej pomocy, pacjent musi mieszkać w rejonie wiejskim i mieć do przebycia co najmniej 100 kilometrów w jedną stronę lub średnio 500 kilometrów na tydzień w ciągu minimum 5 tygodni, by otrzymać pomoc lekarską od uznanego specjalisty.

VPTAS oferuje pomoc finansową w pokryciu kosztów zarówno przejazdu, jak i zamieszkania. Program ten jednak nie pokrywa w pełni kosztów, a jedynie oferuje dofinansowanie kosztów poniesionych przez wiejskich mieszkańców Wiktorii zmuszonych do długiej podróży w celu otrzymania pomocy lekarskiej

specjalisty. W celu zapewnienia pomocy jedynie w istotnych przypadkach, pacjenci, którym przysługuje ubieganie się o pomoc ze strony innych zarejestrowanych organizacji, takich jak Department of Veteran Affairs (Departament ds. Kombatantów), nie mogą występować o pomoc VPTAS, ponieważ mogą ją uzyskać od Department of Veteran Affairs. Podobnie pomoc VPTAS nie odnosi się do pacjentów przewożonych karetką pogotowia, ambulansem powietrznym lub pojazdami pomocniczymi w nagłych przypadkach, do kosztów ponoszonych przez rodzinę pacjenta w celach odwiedzin w miejscu leczenia, ani do innych kosztów ponoszonych w miejscu leczenia, jak koszty parkingu lub opłat e-tag.

### **Dla lokalnych pacjentów**

Jeśli potrzebujesz pomocy w transporcie, porozmawiaj ze swoim lekarzem na temat właściwego dla ciebie transportu w celu przewiezienia cię na wizytę i z powrotem. Jest wiele dostępnych rodzajów transportu, jak np. Red Cross (Czerwony Krzyż) i środowiskowi wolontariusze. Specjalistyczna pomoc transportowa oferowana jest osobom wymagającym pomocy klinicznej i zamawiana jest przez służbę zdrowia. Dodatkowych informacji na temat transportu klinicznego do ambulatorium w przypadkach niewymagających natychmiastowej pomocy dostępna jest na stronie internetowej Metropolitan Ambulance Service (Miejskiej Służby Pogotowia Ratunkowego)

[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)

### **W jakich godzinach działa służba ambulatoryjna?**

Większość służb ambulatoryjnych otwarta jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.30 do 16.30 i jest nieczynna w niedziele i święta.

Indywidualne kliniki działają w określone dni tygodnia i godziny.

### **Co powinienem zrobić przed swoją wizytą?**

Przed wizytą prosimy upewnić się, że:

- otrzymałeś wyniki badań potrzebne na wizytę
- sporządziłeś listę lekarstw lub suplementów dietetycznych, które pobierasz
- zapisałeś sobie wszystkie pytania, jakie chcesz zadać lekarzowi (ich wcześniejsze spisanie okazuje się często pomocne).

### **Co potrzebuję zrobić w dniu wizyty?**

W dniu wizyty prosimy przynieść ze sobą:

- list, który otrzymałeś z kliniki ambulatoryjnej
- wszelkie istotne zdjęcia rentgenowskie, wyniki tomografii lub ultrasonografii, badań krwi i inne wyniki
- listę lekarstw, które pobierasz
- swoją kartę Medicare, Pension Card (jeśli taką posiadasz) i inne karty zniżkowe (kartę Medicare należy okazywać przy każdej wizycie w klinice ambulatoryjnej)
- adres i numer telefonu swojego lekarza ogólnego

- wszelkie lekarstwa lub suplementy dietetyczne, które możesz potrzebować w czasie swojej wizyty (wiele szpitali posiada kawiarnie lub maszyny sprzedające przekąski, ale jeśli wolisz, możesz przynieść własne jedzenie)
- małą zabawkę lub książkę dla dzieci, które przyjdą z tobą do kliniki.

### Czy dostępny jest parking?

Miejsca do wysadzenia lub odebrania pasażera znajdują się na ogół w pobliżu. Służby zdrowia będą ci wstanie podać informacje na temat parkingów i opłat za nie.

### Co powinienem zrobić po przybyciu do kliniki ambulatoryjnej?

Po przyjeździe prosimy zgłosić się do recepcji, gdzie personel sprawdzi twoje dane i może poprosić o twoją kartę Medicare lub Pension Card. Następnie skierują cię do poczekalni twojej kliniki.

### Jak długo potrwa moja wizyta?

Ważne jest uważnie przeczytać każdą korespondencję, którą otrzymasz od służby ambulatoryjnej na temat twojej wizyty, włącznie z tym, co masz przynieść ze sobą na wizytę.

Sugeruje się przeznaczyć do dwóch godzin na wizytę. Wszyscy pacjenci otrzymują określoną godzinę wizyty, a klinika przy ustalaniu godzin uwzględnia ilość personelu i spodziewaną długość wizyty wymaganej dla każdego pacjenta. Może być tak, że tę samą godzinę wizyty ma więcej niż jeden pacjent z uwagi na to, że będzie w tym czasie przyjmował więcej niż jeden lekarz.

Chociaż wizyty są wyznaczane na konkretną godzinę, to jednak mogą się zdarzać nieprzewidziane opóźnienia. Lekarze mogą być

zmuszeni omówić z pacjentem skomplikowany sposób leczenia lub diagnozę, bądź też mogą zostać nagle wezwani do pilnego przypadku w szpitalu. Jeśli nastąpią jakieś opóźnienia, personel kliniki cię o nich powiadomi. Jeżeli nie będziesz mógł dłużej zaczekać na swoją wizytę, wyznaczona zostanie dla ciebie wizyta w innym terminie.

Zaplanuj przybycie na 10 minut przed godziną wizyty w celu dopełnienia formalności, zwłaszcza, jeśli jest to twoja pierwsza wizyta.

### Czy będą oglądać mnie studenci?

Z pacjentami może spotkać się szereg pracowników służby zdrowia, w tym studenci pokrewnych służb zdrowotnych, studenci pielęgniarstwa i medycyny na różnych etapach nauki. Szpitale państwowe są równocześnie szpitalami, w których uczą się studenci, z myślą o ich kontaktach z pacjentami w celu poszerzenia ich wiedzy klinicznej. Tym niemniej pacjent ma prawo odmówić obecności studenta w czasie wizyty.

Lekarz powinien przedstawić ci pozostałych pracowników. Jeśli wolałbyś, by nie uczestniczyli oni w wizycie, powiedz o tym lekarzowi. Nie wpłynie to w najmniejszym stopniu na twoją opiekę.

### Czy mogę w czasie wizyty zadawać pytania?

W czasie badania możesz zadawać w każdej chwili pytania lekarzowi, pielęgniarce lub personelowi służb pokrewnych. Jeśli nie zrozumiesz czegoś, co zostało ci wyjaśnione, nie wahaj się poprosić o ponowne wyjaśnienie.

## Jak mogę otrzymać zaświadczenie lekarskie?

Jeżeli potrzebujesz zaświadczenia, powinieneś o nie poprosić lekarza w czasie wizyty.

## Co powinienem zrobić, jeżeli mam uwagi, co do mojej wizyty ambulatoryjnej?

Możesz wyrazić swoją opinię na temat opieki lub usługi, jaką otrzymujesz w którejkolwiek części szpitala. Może to być pochwała lub skarga.

Każdy wiktoriański szpital państwowy zatrudnia przedstawiciela pacjenta. Z tą osobą należy się skontaktować, jeżeli masz jakieś zastrzeżenia lub pochwały na temat opieki, jaką otrzymałeś w szpitalu. Przedstawiciel pacjenta będzie z tobą współpracował w celu znalezienia rozwiązania w sprawie twojej skargi lub, jeśli to konieczne, przeprowadzić odpowiednie dochodzenie.

W celu dokładniejszego zapoznania się z prawami i obowiązkami pacjenta, prosimy odwiedzić stronę internetową Victorian Public Hospital Patient Charter (Karta Pacjenta Wiktoriańskiego Szpitala Państwowego)

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

Informacje na temat usług ambulatoryjnych można również znaleźć na stronach internetowych indywidualnych służb zdrowia. Lista stron internetowych służb zdrowia znajduje się na

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

Szereg inicjatyw zostało podjęte wspólnie przez Department of Human Services (Departament ds. Usług Dla Ludności) i wiktoriańskie państwowe służby zdrowia w ramach strategii poprawy służby ambulatoryjnej i jej udoskonalień. Pracownicy państwowych służb zdrowia i grupy reprezentujące interesy klientów dostarczyły informacji na temat doświadczeń klientów dotyczących wiktoriańskich państwowych służb ambulatoryjnych.

Opracowano Listę Odpowiedzi Na Często Zadawane Pytania (FAQ) w celu uzupełnienia doświadczenia pacjentów i pomocy w łączności pomiędzy służbami ambulatoryjnymi, klientami i lekarzami ogólnymi. Odpowiedzi te zostały przygotowane przez Department of Human Services w konsultacji z przedstawicielami zainteresowanych stron, w tym z kierownictwem służb zdrowia, praktykującymi lekarzami i klientami.

**Styczeń 2008**