

Об амбулаторном обслуживании в государственных больницах

Ответы на вопросы, которые часто задают пациенты

Что такое амбулаторное обслуживание?

Государственные больницы штата Виктория обслуживают пациентов, которым необходимо обследование и лечение у таких медицинских специалистов, как терапевты, педиатры, акушеры-гинекологи или хирурги. Кроме того, здесь предоставляются услуги медицинских работников смежных специальностей (например, физиотерапевтов), а также делаются анализы и проводятся диагностические тесты. Такое обслуживание пациентов называется амбулаторным. При амбулаторном обслуживании консультации или процедуры проводятся в государственных больницах для пациентов, которые в этот момент не находятся на стационарном лечении.

Как производится запись на амбулаторный прием?

Пациенты получают направления на амбулаторный прием у врача общей практики (general practitioner - GP) или у врача-специалиста. В некоторых случаях пациенты направляются на прием для контрольного обследования после лечения в отделении неотложной медицинской помощи или через некоторое время после стационарного лечения.

Направления могут выдаваться в различных ситуациях. Например, ваш врач общей практики может порекомендовать обследование у врача-специалиста в связи с определенным заболеванием. Врач общей практики может выписать направление в амбулаторию государственной больницы для обследования у одного специалиста или у группы специалистов.

Врач общей практики пошлет направление по почте или факсу в соответствующую амбулаторию.

Прежде чем записать вас на прием, работники амбулатории определяют на основе медицинских показаний, насколько срочно вам требуется амбулаторный прием. В различных медицинских учреждениях действует особый порядок и правила, обеспечивающие очередность амбулаторного обслуживания в зависимости от степени потребности в медицинской помощи.

Врачи общей практики играют ключевую роль в этом процессе. В своих направлениях они предоставляют медицинскому учреждению необходимые данные о состоянии пациента, позволяющие определить, насколько срочно ему требуется амбулаторный прием.

Когда работники амбулатории получают ваше направление, они свяжутся с вами и с вашим врачом и сообщат все, что вам необходимо знать о предстоящем амбулаторном приеме.

В течение какого времени действует направление врача?

Направления врача общей практики, как правило, действительны в течение 12 месяцев с момента первого приема.

Направления специалиста к другому специалисту действительны в течение 3 месяцев с момента первого приема.

Как пациенту сообщают о предстоящем амбулаторном приеме?

Вам напишут письмо или позвонят из амбулатории и сообщат о том, что вы записаны на прием. При необходимости, вам направят дополнительные письма, касающиеся вашего приема, например, некоторым врачам перед первым амбулаторным приемом могут потребоваться специальные тесты, такие как рентгенологические обследования или анализы крови.

Сколько времени приходится обычно ждать амбулаторного приема?

Время ожидания амбулаторного приема может быть различным у разных специалистов и в разных медицинских учреждениях.

Если вас беспокоят вопросы, связанные с течением вашего заболевания в период ожидания амбулаторного приема, то вам следует обратиться к врачу, выписавшему направление, и обсудить с ним возможные варианты.

Какую информацию получает пациент из амбулатории?

Номер телефона: Вы получите номер телефона, по которому можно позвонить в том случае, если у вас появятся вопросы в связи с амбулаторным приемом.

Идентификационный номер пациента:

Некоторые медицинские учреждения до амбулаторного приема сообщают пациенту его индивидуальный идентификационный номер. Когда вы будете звонить в больницу, вам обязательно нужно назвать свой идентификационный номер пациента. Это поможет работникам больницы быстро отыскать сведения, связанные с амбулаторным приемом, и ответить на ваши вопросы.

Схема, на которой будет указано, как добраться до медицинского учреждения на различных видах транспорта, где можно запарковать машину и как найти амбулаторию.

Информация о **правах и обязанностях** пациента.

Информация об услугах переводчиков: Вы также получите информацию о том, как можно заранее заказать услуги переводчика и номер телефона, по которому в данном медицинском учреждении принимаются такие заказы. В письме будет указано, за сколько дней до предстоящего приема следует заказывать услуги переводчика, так как зачастую за короткий срок услуги переводчика заказать трудно.

Что необходимо сделать в случае изменения контактных данных пациента?

Если у вас поменяется адрес или номер телефона, вам необходимо позвонить или написать в амбулаторию. Это необходимо для того, чтобы работники амбулатории могли, при необходимости, связаться с вами.

Что делать, если состояние пациента ухудшилось?

Если вы обеспокоены в связи с ухудшением вашего состояния в период ожидания амбулаторного приема, то вам следует обратиться за советом к вашему врачу общей практики. Ваш врач общей практики может предпринять все необходимые меры по оказанию вам медицинской помощи до вашего приема в больнице или сообщить в медицинское учреждение об ухудшении состояния вашего здоровья.

Ваш врач общей практики также сможет предложить альтернативные способы лечения в тот период, пока вы ожидаете амбулаторного приема у специалиста.

Что следует сделать пациенту, если ему требуется более подробная информация в связи с амбулаторным приемом?

Вы можете позвонить работникам амбулатории через коммутатор больницы или напрямую по номеру телефона, указанному в письме, которое вы получили из медицинского учреждения.

Как поменять дату и время амбулаторного приема?

Если вам необходимо поменять дату или время амбулаторного приема, то вам следует как можно скорее связаться с амбулаторией. Контактные данные вы найдете в письме, которое вы получили из больницы. Работники амбулатории смогут записать вас на прием в более удобный для вас день или на более удобное время.

Если вы не придете на прием, может произойти задержка в ходе лечения. Если вы не сообщите в амбулаторию о том, что не можете прийти на прием, то другой пациент не сможет воспользоваться возможностью попасть на прием в освободившееся время. Просим вас при первой же возможности сообщить в амбулаторию о том, что вы не сможете прийти на прием.

Если вы не придете на прием несколько раз, не предупредив об этом работников амбулаторного отделения, то вас могут попросить представить новое направление от врача общей практики.

Что делать, если у пациента отпала необходимость в амбулаторном приеме или если он решил не ходить на него?

Если вам уже не требуется амбулаторный прием, на который вы записаны, то просим вас сообщить об этом в больницу.

Сообщив в клинику о том, что вы не придете на прием, вы поможете сократить срок ожидания другим пациентам.

Что необходимо сделать в том случае, когда у пациента имеются особые потребности?

Пациентам, у которых имеются особые потребности, в больницах во время амбулаторных приемов может предоставляться необходимая помощь. *Если у вас нарушен слух или зрение или если вам нужен переводчик*, то важно сообщить об этом в амбулаторное отделение до приема. Это необходимо для того, чтобы вам была предоставлена соответствующая помощь.

Кому полагается помощь с транспортом?

Помощь пациентам из сельской местности

Цель Программы штата Виктория по оказанию пациентам помощи с транспортом (Victorian Patient Transport Assistance Scheme - VPTAS) – оказать помощь жителям сельской местности в штате Виктория в тех случаях, когда им необходимо проезжать большие расстояния от дома до мест прохождения лечения у врачей-специалистов или стоматологов, входящих в специально утвержденный перечень. Для того, чтобы иметь право на такую помощь, пациент должен проживать в сельской местности и проезжать 100 километров и более в одну сторону или в среднем 500 километров в неделю в течение 5 недель или более для прохождения лечения у специалиста, входящего в специально утвержденный перечень.

В рамках программы VPTAS пациентам предоставляется финансовая помощь в оплате как проезда, так и проживания. Однако целью программы не является полное возмещение расходов. Она предназначена для частичной оплаты расходов, понесенных жителями сельской местности штата Виктория в связи с проездом на лечение у медицинских специалистов. Такая помощь предоставляется только тем пациентам, которым она нужна

больше всего. По этой причине пациенты, имеющие право обращаться за помощью в другие зарегистрированные организации по оказанию материальной помощи, в том числе Департамент по делам ветеранов (Department of Veteran's Affairs), не имеют права обращаться за помощью в рамках программы VPTAS, так как они могут сделать это через Департамент по делам ветеранов. Кроме того, помощь в рамках программы VPTAS не предоставляется пациентам, доставляемым машинами скорой помощи, самолетами и вертолетами скорой помощи, а также транспортными средствами помощи в экстренных ситуациях. В рамках этой программы не оплачиваются расходы родственников, посещающих пациентов в местах прохождения лечения, а также прочие расходы, понесенные в местах прохождения лечения, например, расходы на парковку машины или на проезд по платным скоростным магистралям.

Помощь местным пациентам

Если вам нужна помощь с транспортом, вам следует поговорить с врачом общей практики о том, какой вид транспорта вам необходим для того, чтобы съездить на прием и вернуться обратно домой. Имеется много видов транспорта, которыми вы можете воспользоваться, например, транспорт Красного Креста (Red Cross) или машины водителей-волонтеров. Особая помощь с транспортом предоставляется людям, у которых имеются определенные потребности, вызванные их состоянием здоровья. Такой транспорт заказывается медицинским учреждением. Более подробная информация о транспорте для проезда пациентов в клиники при отсутствии экстренных ситуаций имеется на вебсайте Городской службы скорой помощи (Metropolitan Ambulance Service).

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

Распорядок работы амбулаторных отделений

Большинство амбулаторных отделений работает с понедельника по пятницу с 8.30 до 16.30. Они не работают в официальные праздничные дни.

Различные специалисты ведут прием в клиниках в определенные дни недели и в определенное время.

Что необходимо сделать перед амбулаторным приемом?

Перед амбулаторным приемом необходимо сделать следующее:

- получить результаты анализов и тестов, необходимые для амбулаторного приема
- составить список принимаемых вами лекарств и диетических добавок
- составить список вопросов, которые вы хотели бы задать врачу (как правило, это лучше сделать заранее).

Что необходимо сделать в день амбулаторного приема

Принесите с собой на амбулаторный прием:

- письмо о записи на прием, которое вы получили из амбулаторного отделения
- соответствующие рентгеновские снимки, а также снимки, полученные при сканировании (компьютерной или ультразвуковой томографии), результаты анализов крови и других тестов
- список лекарств, которые вы в настоящее время принимаете
- вашу карточку Medicare, пенсионную карточку (если она у вас есть) и другие имеющиеся у вас льготные карточки (вы должны предъявлять карточку Medicare при каждом посещении амбулаторного отделения)
- адрес и номер телефона вашего врача общей практики

- все лекарства и диетические добавки, которые вам придется принять во время пребывания в амбулаторном отделении (во многих больницах имеются кафе или аппараты по продаже легких закусок, но вам, возможно, захочется принести с собой свою еду)
- небольшую игрушку или книгу для детей, которые придут вместе с вами в клинику.

Есть ли автомобильная стоянка?

Зоны высадки и посадки пациентов, как правило, находятся поблизости от больницы. Работники медицинского учреждения смогут предоставить вам информацию об автомобильных стоянках и о размере платы за парковку.

Что необходимо сделать по прибытии в амбулаторное отделение?

По прибытии вам необходимо подойти к приемной стойке и зарегистрироваться. Работники амбулатории уточнят ваши данные и могут попросить вас предъявить карточку Medicare или пенсионную карточку. Затем они направят вас в помещение для ожидания приема в той клинике, где у вас будет прием.

Сколько времени может продлиться прием?

Вам необходимо внимательно прочитать письма, полученные из амбулаторного отделения в связи с вашим приемом, в частности информацию о том, что вам необходимо принести с собой.

Мы рекомендуем вам выделить на амбулаторный прием до двух часов. У всех пациентов указано конкретное время приема, и работа клиники организована в зависимости от количества работников и предполагаемой длительности приема каждого пациента. В клинике может оказаться несколько пациентов, которым назначено одно и то же время приема, потому что в это время прием может вести несколько работников.

Несмотря на то, что амбулаторный прием назначен на определенное время, иногда происходят непредвиденные задержки. Задержка может быть связана с тем, что работникам амбулатории неожиданно приходится обсуждать с пациентом сложный метод лечения или диагностики. Иногда работников могут срочно вызвать в другое подразделение больницы. Если произойдет такая задержка, то работники клиники сообщат вам об этом. Если вы не сможете долго ждать, то вас могут записать на прием на другой день.

Спланируйте свое время так, чтобы прийти на прием за 10 минут до назначенного времени с тем, чтобы хватило времени для оформления необходимых документов. Особенно это важно при первом посещении клиники.

Участвуют ли в амбулаторных приемах студенты?

Пациентов могут принимать различные медицинские работники, в том числе студенты, изучающие смежные медицинские специальности и медсестринское дело, а также будущие врачи с различных курсов учебных заведений. В государственных больницах осуществляется профессиональная подготовка медицинских кадров, и в них предусмотрены возможности для работы студентов с пациентами с целью получения опыта практической работы. Тем не менее, пациент может отказаться от того, чтобы на приеме присутствовал студент.

Врач должен представить вам таких работников. Если вы не хотите, чтобы эти дополнительные работники присутствовали во время приема, то скажите об этом врачу. Это никоим образом не отразится на предоставлении вам медицинской помощи.

Можно ли задавать вопросы во время приема?

Во время обследования вы можете в любое время задавать вопросы врачу, медсестре

или работнику смежной медицинской специальности. Если вы не поймете что-то из того, что вам объяснил медицинский работник, то вы всегда можете попросить, чтобы он повторил свое разъяснение.

Как получить справку о том, что вы были на приеме?

Если вам нужна справка о том, что вы находились на приеме в амбулатории, то скажите об этом врачу во время приема.

Что следует сделать, если пациент захочет подать жалобу в связи с амбулаторным приемом?

Вы можете высказать свое мнение по поводу предоставления вам медицинского обслуживания в любом подразделении больницы. Это может быть как положительный отзыв, так и жалоба.

В каждой государственной больнице штата Виктория имеется работник, представляющий интересы пациентов (patient representative). К этому человеку следует обращаться и в том случае, если вы хотите высказать свое беспокойство или дать положительный отзыв в связи лечением, предоставленным вам в больнице. Работник, представляющий интересы пациентов, будет совместно с вами вести работу, направленную на устранение причины жалобы или (если потребуется) примет меры для дальнейшего разбирательства по существу поднятой вами проблемы.

Вы можете подробнее узнать о своих правах и обязанностях, ознакомившись с Уставом по обслуживанию пациентов государственных больниц штата Виктория (Victorian Public Hospital Patient Charter) на вебсайте:

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

Информация об амбулаторном обслуживании имеется также на вебсайтах конкретных медицинских учреждений. Перечень вебсайтов медицинских учреждений имеется по адресу:

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

Департамент по услугам для населения (Department of Human Services) совместно с государственными медицинскими учреждениями штата Виктория предпринял ряд инициатив в рамках Стратегии по совершенствованию методов работы и новаторству в сфере амбулаторного обслуживания пациентов. Работники государственных медицинских учреждений и общественные фокусные группы потребителей услуг предоставили информацию на основе отзывов потребителей услуг государственных больниц штата Виктория.

Ответы на вопросы, которые часто задают пациенты, подготовлены в ответ на пожелания пациентов и для лучшего взаимодействия между амбулаторными клиниками, потребителями услуг и врачами общей практики. Ответы подготовлены Департаментом по услугам для населения на основе консультаций с представителями основных заинтересованных сторон, в том числе администрации медицинских учреждений, практикующих врачей и потребителей услуг.

Январь 2008 года