

О државним амбулантним службама

Често постављана питања

Шта су амбулантне службе (outpatient services)?

Државне болнице у Викторији пружају услуге пацијентима којима је потребан специјалистички, педијатријски, акушерски или хируршки преглед и нега. Оне такође пружају сродне здравствене услуге (као што је физиотерапија) и врше дијагностичка испитивања. Ове услуге су обично познате као амбулантне услуге, где консултације или процедуре пружају болнице особама које нису примљене у болницу.

Како се заказује преглед у амбулантној служби?

У амбулантну службу пацијенте упућује лекар опште праксе (GP) или неки други специјалиста. Понекад се пацијенти упућују у амбуланту на контролу после завршеног лечења на ургентном одељењу или после боравка у болници.

Упути могу да се издају на више начина. На пример, ваш лекар опште праксе може да препоручи да се обави специјалистички преглед одређене болести. Ваш лекар опште праксе издаће вам упут за преглед у амбуланти у државној болници. Упут ће бити намењен специјалисти или групи специјалиста. Лекар опште праксе послаће упут поштом или факсом одговарајућој амбулантној служби.

Пре него што закаже преглед, амбулантна служба ће према клиничкој потреби

одредити приоритет за упуте које прими. Индивидуалне здравствене службе имају одређене протоколе и политику према којима се пацијенти примају у амбулантним службама зависно од хитности случаја.

Лекари опште праксе имају кључну улогу у овом процесу и у упутима дају информације здравственој служби о вашем клиничком стању како би могао да се одреди приоритет за ваш преглед.

Када амбулантна служба прими ваш упут, она ће контактирати и вас и вашег лекара да вас обавести о заказаном прегледу.

Колико дуго важи упут?

Упути које издаје лекар опште праксе обично важе 12 месеци од првог прегледа.

Упути које издаје специјалиста другом специјалисти важе 3 месеца од првог прегледа.

Како ћу бити обавештен/а о заказаном прегледу?

Добићете писмо или телефонски позив од амбулантне службе у вези датума за преглед. Ако буде потребно, можда ћете добити и друга писма која се тичу прегледа, нпр. неки лекари могу да захтевају да обавите посебне тестове пре првог прегледа, као што су рендгенско снимање или испитивање крви.

Колико дуго ћу чекати на преглед?

Колико дуго ћете чекати на преглед зависи од специјалистичке гране и здравствене службе.

Ако нисте сигурни како да се бринете о вашем стању до прегледа, можете разговарати са лекаром који вас је упутио о опцијама које вам стоје на располагању.

Које информације ћу добити од амбулантне службе?

Број телефона за контакт: Добићете број телефона који треба да назовете ако имате било каквих питања у вези вашег прегледа.

Идентификациони број пацијента: Зависно од здравствене службе, можда ћете добити број пацијента. Тај број је ваш јединствени број. Када зовете болницу увек наведите ваш број пацијента. То ће помоћи особљу да прегледа историју прегледа у амбулантној служби и да одговори на ваша питања.

Мапу на којој ће бити приказане разне опције превоза, паркирања и где се налази амбулантна служба.

Информације о **правима и обавезама** пацијената.

Информације о преводиоцима: Такође ћете добити информације о томе како се ангажују преводиоци и број који треба да назовете у здравственој служби да бисте ангажовали преводиоца. Молимо вас да проверите временски термин за заказивање преводиоца, јер ангажовање преводиоца може да буде тешко ако се не дозволи довољно времена.

Шта треба да урадим ако се промене моји контакт детаљи?

Важно је да назовете или напишете писмо амбулантној служби ако промените адресу или број телефона. То ће омогућити амбулантној служби да вас и даље контактира.

Шта могу да урадим ако се моје стање погорша?

Ако сте забринути због промене стања или здравља пре вашег прегледа, требало би да се обратите вашем лекару опште праксе за савет. Ваш лекар опште праксе је у најбољем положају да се брине о вашем здрављу док вас не прегледају у болници или да обавести здравствену службу ако се ваше стање погорша.

Ваш лекар опште праксе може такође да предложи алтернативно лечење које вам може помоћи док чекате на преглед специјалисте у амбулантној служби.

Шта треба да урадим ако су ми потребне додатне информације о било чему што има везе са амбулантном службом?

Можете се обратити особљу амбулантне клинике преко телефонске централе у болници или директно на број који је наведен у писму које сте добили од здравствене службе.

Како могу да променим заказани преглед?

Ако треба да промените заказани преглед, молимо вас да контактирате амбулантну службу што је пре могуће. Контакт детаље ћете наћи у писму које сте примили од болнице. Особље ће моћи да помери заказани преглед за дан или време када то вама више одговара, ако је тај термин слободан.

Ако не дођете на заказани преглед то може да изазове застој у лечењу. Ако не обавестите амбуланту о томе да не можете да дођете на преглед, други пацијенти неће моћи да добију тај термин. Молимо вас да обавестите амбулантно одељење чим будете знали да нећете моћи да дођете на заказани преглед.

Ако пропустите више заказаних прегледа, а о томе не обавестите амбулантно одељење, можда ћете морати да тражите нови упут од вашег лекара опште праксе.

Шта треба да урадим ако ми више није потребан или ако не желим преглед у амбуланти?

Ако вам више није потребан преглед, молимо вас да обавестите дотичну болницу.

Ви можете да допринесете смањењу времена које други пацијенти морају да чекају ако обавестите клинику да не можете да дођете на заказани преглед.

Шта треба да урадим ако имам специјалне потребе?

Болнице могу да помогну пацијентима са специјалним потребама када долазе на преглед у амбуланту. Ако *имате говорну*

ману или оштећени вид, или ако вам је потребан преводилац, важно је да обавестите амбулантну службу пре заказаног прегледа како би вам се та помоћ могла обезбедити.

Да ли имам право на помоћ око превоза?

За пацијенте из руралних крајева Викторије

Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS) (Програм помоћи за превоз пацијената у Викторији) има за циљ да помогне грађанима Викторије који живе у руралним крајевима и који морају далеко да путују на преглед код одобреног специјалисте или зубара. Да би имали право на ову помоћ, пацијенти морају да живе у руралном крају и да путују 100 километара или више у једном правцу, или у просеку 500 километара недељно, током 5 недеља или више, на лечење код признатог специјалисте.

VPTAS обезбеђује новчану помоћ и за пут и за смештај. Међутим, намена овог програма није да се у потпуности надокнаде трошкови, већ да се субвенционирају трошкови путовања које носе грађани у руралним крајевима Викторије приликом одласка на специјалистичко лечење. Да би се обезбедила помоћ тамо где је највише потребна, пацијенти који имају право на помоћ од других регистрованих агенција које исплаћују бенефиције, укључујући Department of Veterans' Affairs (Министарство за борачка питања), немају право да траже надокнаду трошкова у оквиру VPTAS, јер на то имају право преко Министарства за борачка питања.

Поред тога, помоћ у оквиру VPTAS се не даје за превоз пацијената колима хитне помоћи, авионима и хеликоптерима хитне помоћи или помоћним возилима за хитну помоћ, као и за трошкове које имају чланови породице приликом посете месту лечења, или за друге трошкове настале у месту лечења, као што су трошкови паркирања и електронски тагови (e-tag tickets).

За локалне пацијенте

Ако вам је потребна помоћ око превоза, молимо вас да поразговарате са вашим лекаром опште праксе о врсти превоза која вам је потребна да бисте могли да одете на преглед и да се вратите. Постоје разне врсте превоза које су на располагању, као што су Red Cross (Црвени крст) и превоз који обезбеђују волонтери у заједници. Помоћ у виду специјализованог превоза се пружа особама које имају клиничку потребу за тим превозом, а резервацију врши здравствена служба. Додатне информације о клиничком превозу до амбуланте за случајеве који нису хитни могу да се нађу на сајту Metropolitan Ambulance Service (Градске службе за хитне случајеве).

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

Које је радно време амбулантних служби?

Већина амбулантних служби ради од понедељка до петка, од 8.30 ујутру до 4.30

по подне. Амбулантне службе не раде током државних празника.

Индивидуалне клинике раде одређеним данима и сатима у току недеље.

Шта треба да урадим пре прегледа?

Пре него што дођете на преглед, молимо вас да:

- са собом понесете све резултате испитивања који су потребни за ваш преглед
- направите списак свих лекова или дијеталних додатака које узимате
- напишете сва питања која желите да поставите лекару (често помаже ако се то уради пре доласка).

Шта треба да урадим на дан прегледа?

На дан прегледа, молимо вас да понесете:

- писмо о заказаном прегледу које сте добили од амбулантне клинике
- све релевантне рендгенске снимке и резултате скенирања (компјутеризоване томографије - СТ или ултразвука), тестове крви или друге резултате испитивања
- списак лекова које тренутно узимате
- вашу Medicare картицу, пензионерску картицу (ако је имате) и све друге картице за повластице које имате (Medicare картицу морате да покажете сваки пут када дођете у амбулантну клинику)
- адресу и број телефона вашег лекара опште праксе

- све лекове и дијеталне додатке који ће вам можда *бити потребни током посете* (многе болнице имају ресторани или аутомате за продају хране или, ако желите, можете да донесете своју храну)
- малу играчку или књигу за децу ако долазе са вама у клинику.

Да ли постоји простор за паркирање возила?

Зоне за искрцавање/укрцавање пацијената се обично налазе у близини. Здравствене службе ће моћи да вам дају информације о паркингу и наплати за паркинг.

Шта треба да урадим након доласка у амбулантно одељење?

Када дођете, молимо вас да се пријавите на рецепцији. Особље ће проверити ваше податке и можда ће тражити да виде вашу Medicare или пензионерску картицу. Затим ће вас упутити у чекаоницу за вашу клинику.

Колико дуго ће трајати преглед?

Важно је да пажљиво прочитате сва писма која добијете од амбулантне службе о вашем прегледу, и о стварима које треба да понесете са собом.

Препоручује вам се да дозволите до два сата за преглед. Сви пацијенти имају одређено време за преглед и клиника је организована на основу броја особља у свакој клиници и предвиђеног времена које ће бити потребно сваком пацијенту. Одређени термин може да буде предвиђен за више од једног пацијента зато што постоји више чланова особља који истовремено управљају клиником.

Мада се прегледи заказују за одређено време, може да дође до неочекиваног кашњења. Особље може неочекивано да се задржи због потребе да са пацијентом поразговарају о компликованом лечењу или дијагнози, или због тога што су хитно потребни на неком другом месту у болници. Ако дође до таквог застоја, особље клинике ће вас о томе обавестити. Нови термин се може заказати уколико не можете да чекате на преглед.

Планирајте да стигнете 10 минута пре заказаног прегледа да бисте могли да попуните формуларе које могу од вас да траже, нарочито ако се ради о вашој првој посети.

Да ли ће студенти вршити преглед?

Пацијенте могу да прегледају разни здравствени стручњаци, укључујући и студенте који студирају медицину, неговање болесника и сродне гране здравствене заштите и који су у разним фазама обуке. У државним болницама се врши обука, а намера је да студенти обилазе пацијенте како би побољшали клиничко знање. Међутим, пацијент има право да одбије преглед од стране студента.

Ваш лекар треба да вас упозна са овим особљем. Ако не желите присуство другог особља, молимо вас да то кажете лекару. То неће ни на који начин утицати на вашу негу.

Да ли могу да постављам питања током прегледа?

Током прегледа можете да постављате питања лекару, медицинској сестри, или особљу сродних здравствених грана. Ако не разумете било шта, замолите их да вам то поново објасне.

Како могу да добијем лекарско уверење?

Требало би да замолите лекара приликом прегледа да вам изда лекарско уверење ако вам је потребно.

Шта треба да урадим ако сам забринут/а због прегледа у амбуланти?

Ваше мишљење можете да дате о нези или услузи коју сте добили у било ком делу болнице. То може да буде похвала или жалба.

Свака државна болница у Викторији има заступника пацијентових права. Та особа је ваш контакт ако имате било каквих разлога за забринутост или ако желите да дате похвалу на лечење које сте добили у болници. Заступник пацијентових права ће сарађивати са вама како би се решила жалба или, ако је потребно, извршиће додатну истрагу.

За појединости о вашим правима и обавезама као пацијента, молимо вас да погледате сајт Victorian Public Hospital Patient Charter (Повеља о правима и обавезама болничких пацијената у државним болницама Викторије) на:

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

Информације о амбулантним службама се такође могу добити од индивидуалних здравствених служби преко њихових сајтова. Списак сајтова здравствених служби се налази на:

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

Низ заједничких иницијатива је предузето од стране Department of Human Services (Министарства за здравствене и социјалне услуге) и здравствених служби у Викторији као део Стратегије за иновацију и побољшање амбулантних служби. Особље државних здравствених служби и фокус групе корисника пружили су информације о искуствима пацијената у амбулантном окружењу у државним болницама Викторије.

Одговори на често постављана питања су дати да би се побољшало искуство пацијената и комуникација између амбулантних служби, пацијената и лекара опште праксе. Одговоре је дало Министарство за здравствене и социјалне услуге уз консултацију са представницима разних интересних група, укључујући руководства здравствених служби, здравствене раднике и пацијенте.

Јануар 2008.