

# Sơ lược về dịch vụ ngoại chẩn của bệnh viện công

## Những câu hỏi thường gặp

### Dịch vụ ngoại chẩn là gì?

Các bệnh viện công tại tiểu bang Victoria cung cấp dịch vụ cho các bệnh nhân cần được khám bệnh và chăm sóc sức khỏe chuyên khoa, nhi khoa, sản khoa hoặc giải phẫu, đồng thời cung cấp dịch vụ y tế phụ trợ liên hệ (chẳng hạn như vật lý trị liệu) và xét nghiệm chẩn bệnh. Nói chung, những dịch vụ này được gọi là dịch vụ ngoại chẩn, đó là khi bệnh viện công khám bệnh hoặc thực hiện một thủ thuật cho một người mà người này không đang nằm viện.

### Cuộc hẹn với dịch vụ ngoại chẩn được sắp xếp như thế nào?

Bệnh nhân được bác sĩ toàn khoa (bác sĩ gia đình) (GP) hoặc bác sĩ chuyên khoa khác giới thiệu đến dịch vụ ngoại chẩn. Đôi khi bệnh nhân được giới thiệu đến dịch vụ ngoại chẩn để tái khám sau khi đã được điều trị tại khoa cấp cứu hoặc sau khi đã nằm viện.

Bệnh nhân có thể được giới thiệu theo một số cách thức. Ví dụ như bác sĩ gia đình (GP) của quý vị có thể đề nghị quý vị đi bác sĩ chuyên khoa để khám một bệnh tật nhất định. Bác sĩ gia đình (GP) sẽ viết thư giới thiệu quý vị đến dịch vụ ngoại chẩn của một bệnh viện công. Lá thư giới thiệu này sẽ được gửi đến một bác sĩ chuyên khoa hoặc một nhóm bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ gia đình (GP) của quý vị sẽ gửi thư hoặc fax thư giới thiệu đến dịch vụ ngoại chẩn thích hợp.

Trước khi sắp xếp một cuộc hẹn, dịch vụ ngoại chẩn sẽ phân loại trường hợp giới thiệu đã nhận được theo thứ tự ưu tiên căn cứ vào nhu cầu lâm sàng. Mỗi dịch vụ y tế đều có những thể lệ và chủ trương để bảo đảm bệnh nhân được khám bệnh tại dịch vụ ngoại chẩn theo mức độ cấp thiết lâm sàng của mình.

Bác sĩ gia đình (GP) giữ vai trò then chốt trong tiến trình này và trong thư giới thiệu bác sĩ sẽ cung cấp thông tin cho dịch vụ y tế về tình trạng lâm sàng của quý vị để họ dễ sắp xếp ưu tiên cho cuộc hẹn của quý vị.

Sau khi dịch vụ ngoại chẩn nhận được thư giới thiệu, họ sẽ liên lạc với quý vị và bác sĩ của quý vị để thông báo chi tiết cuộc hẹn của quý vị.

### Thư giới thiệu của tôi có hiệu lực trong bao lâu?

Thông thường **thư giới thiệu của bác sĩ gia đình (GP)** có hiệu lực trong 12 tháng tính từ cuộc hẹn đầu tiên.

**Thư giới thiệu của bác sĩ chuyên khoa** này gửi đến một bác sĩ chuyên khoa khác có hiệu lực 3 tháng tính từ cuộc hẹn đầu tiên.

## Tôi sẽ được thông báo về cuộc hẹn của mình bằng cách nào?

Dịch vụ ngoại chẩn sẽ gửi thư hoặc gọi điện báo cho quý vị biết chi tiết cuộc hẹn của quý vị. Nếu cần quý vị cũng có thể nhận được những lá thư khác liên quan đến cuộc hẹn của mình, ví dụ như một số bác sĩ có thể yêu cầu quý vị hoàn thành những xét nghiệm đặc biệt trước khi đến gặp họ lần đầu tiên, chẳng hạn như chụp X-quang hay thử máu.

## Bình thường tôi phải chờ bao lâu mới có cuộc hẹn?

Thời gian chờ đợi để có cuộc hẹn lâu hay mau tùy các ngành chuyên khoa và dịch vụ y tế.

Nếu cảm thấy lo lắng về việc đối phó với bệnh tật của mình cho đến lúc có cuộc hẹn, có thể quý vị nên nói chuyện với vị bác sĩ đã giới thiệu quý vị và thảo luận về những lựa chọn quý vị có thể sử dụng.

## Dịch vụ ngoại chẩn sẽ cho tôi biết những thông tin gì?

**Số điện thoại để liên lạc:** Quý vị sẽ được cho một số điện thoại để liên lạc nếu có bất cứ thắc mắc gì liên quan đến cuộc hẹn của mình.

**Số bệnh nhân:** Tùy theo dịch vụ y tế, có thể quý vị sẽ được cấp số bệnh nhân. Số này dành riêng cho quý vị. Khi gọi điện đến bệnh viện, quý vị luôn luôn nêu số bệnh nhân này, nhờ vậy nhân viên dễ tìm xem quá trình lịch sử của cuộc hẹn ngoại chẩn và giải đáp thắc mắc của quý vị.

**Bản đồ** trình bày những phương tiện vận chuyển, chỗ đậu xe và vị trí của khu ngoại chẩn.

Thông tin về **Quyền Lợi và Trách Nhiệm** của bệnh nhân.

**Thông Tin về Thông Dịch Viên:** Quý vị cũng được cho biết thông tin về việc xin thông dịch viên và số điện thoại để gọi đến tại dịch vụ y tế để xin thông dịch viên. Xin xem thư của mình để biết nên gọi điện xin thông dịch vào lúc nào bởi lẽ nếu quý vị báo quá cận ngày thì họ khó sắp xếp thông dịch viên cho quý vị.

## Nên làm gì nếu chi tiết liên lạc của tôi thay đổi?

Điều quan trọng là quý vị gọi điện hay viết thư báo cho dịch vụ ngoại chẩn biết nếu đã đổi địa chỉ hoặc số điện thoại, nhờ vậy dịch vụ ngoại chẩn chắc chắn không bị mất liên lạc với quý vị.

## Tôi có thể làm gì nếu bệnh trạng của tôi chuyển nặng?

Nếu có bất cứ mối quan ngại nào về những thay đổi của bệnh trạng hoặc sức khỏe của mình trước khi đến cuộc hẹn, quý vị nên liên lạc hỏi ý kiến của bác sĩ gia đình (GP). Bác sĩ gia đình của quý vị là người thích hợp nhất để quản lý tình trạng sức khỏe của quý vị cho đến ngày đi khám bệnh tại bệnh viện hoặc thông báo cho dịch vụ y tế biết nếu bệnh trạng của quý vị chuyển nặng dần.

Bác sĩ gia đình của quý vị cũng có thể đề nghị với quý vị những cách thức điều trị khác có thể giúp quý vị trong lúc chờ đợi đi gặp bác sĩ chuyên khoa tại khu ngoại chẩn.

## Nên làm gì nếu tôi cần biết thêm thông tin về bất cứ điều gì liên quan đến dịch vụ ngoại chẩn?

Quý vị có thể gọi đến tổng đài điện thoại của bệnh viện để xin được tiếp xúc với nhân viên khu ngoại chẩn hoặc gọi thẳng cho họ theo số điện thoại ghi trong lá thư dịch vụ y tế gửi cho quý vị.

## Tôi xin đổi cuộc hẹn bằng cách nào?

Nếu cần phải đổi cuộc hẹn, xin quý vị liên lạc với dịch vụ ngoại chẩn càng sớm càng tốt. Trong thư bệnh viện gửi cho quý vị có chi tiết liên lạc. Nhân viên sẽ dời cuộc hẹn của quý vị sang ngày hay giờ thuận tiện hơn với quý vị nếu còn ngày giờ hẹn trống.

Bỏ cuộc hẹn có thể làm cho việc điều trị của quý vị bị chậm trễ. Việc quý vị không thông báo cho dịch vụ ngoại chẩn biết là mình không thể đến có thể khiến cho bệnh nhân khác lỡ mất cơ hội được khám bệnh vào giờ hẹn của quý vị. Xin thông báo cho khu ngoại chẩn biết ngay sau khi quý vị biết mình không thể giữ cuộc hẹn.

Nếu bỏ nhiều cuộc hẹn mà không thông báo cho khu ngoại chẩn biết, có thể quý vị cần phải xin bác sĩ gia đình (GP) của quý vị viết lá thư giới thiệu khác.

## Nên làm gì nếu tôi không còn cần hoặc muốn cuộc hẹn của dịch vụ ngoại chẩn nữa?

Nếu không còn cần cuộc hẹn nữa, xin quý vị thông báo cho bệnh viện liên hệ biết.

Quý vị có thể giúp làm giảm thời gian chờ đợi của bệnh nhân khác bằng cách bảo đảm quý vị báo cho khu ngoại chẩn biết nếu không thể đến được.

## Nên làm gì nếu tôi có nhu cầu đặc biệt?

Các bệnh viện có thể giúp đỡ bệnh nhân có nhu cầu đặc biệt khi họ đến khám bệnh tại khu ngoại chẩn. Nếu *bị giảm thính lực hoặc thị lực hoặc cần có thông dịch viên*, điều quan trọng là quý vị báo cho dịch vụ ngoại chẩn biết trước cuộc hẹn để họ có thể dàn xếp để quý vị được trợ giúp.

## Tôi có được trợ giúp về chi phí vận chuyển không?

### Đối với bệnh nhân ngụ tại vùng nông thôn tiểu bang Victoria

Mục đích của Chương Trình Trợ Giúp Vận Chuyển Bệnh nhân Tiểu Bang Victoria (Victorian Patient Transport Assistance Scheme - VPTAS) là giúp dân chúng ngụ tại vùng nông thôn tiểu bang Victoria phải đi đường xa từ nhà để được bác sĩ chuyên khoa được chấp thuận chữa bệnh hoặc chữa răng. Điều kiện để được trợ giúp là bệnh nhân phải ngụ tại vùng nông thôn và đi đường xa từ 100 cây số trở lên trong một lượt đi/về hoặc trung bình 500 cây số mỗi tuần trong từ 5 tuần lễ trở lên để được bác sĩ chuyên khoa được chấp thuận điều trị.

VPTAS trợ giúp tài chánh về cả chi phí đi lại lẫn chi phí chỗ ở. Tuy nhiên, chương trình này không bồi hoàn trọn vẹn các chi phí mà chỉ phụ chi phí đi lại mà bệnh nhân ngụ tại vùng nông thôn phải trả để được bác sĩ chuyên khoa điều trị. Nhằm bảo đảm sẽ trợ giúp đúng người có nhu cầu cao nhất, VPTAS sẽ không trợ giúp các bệnh nhân có đủ điều kiện để xin các tổ chức cấp trợ cấp có đăng ký khác trợ giúp, kể cả Bộ Cựu Chiến Binh Sự Vụ (Department of Veteran's Affairs) vì họ có thể xin Bộ Cựu Chiến Binh Sự

Vụ trợ giúp. Ngoài ra, phần trợ giúp của VPTAS không áp dụng với trường hợp bệnh nhân được vận chuyển bằng xe cứu thương, máy bay cứu thương hoặc phương tiện vận chuyển khẩn cấp; chi phí mà thành viên trong gia đình phải chi trả để đi thăm bệnh nhân tại nơi điều trị cũng như chi phí khác mà họ phải trả tại nơi điều trị chẳng hạn như tiền đậu xe và vé 'e-tag'.

### Đối với bệnh nhân địa phương

Nếu cần được giúp đỡ về phương tiện vận chuyển, xin quý vị thảo luận với bác sĩ gia đình (GP) của quý vị về loại phương tiện vận chuyển đưa rước quý vị. Hiện nay có nhiều loại phương tiện vận chuyển khác nhau chẳng hạn như Red Cross (Hội Hồng Thập Tự) và người tình nguyện cộng đồng. Ngoài ra còn có phương tiện vận chuyển đặc biệt dành cho người có nhu cầu lâm sàng và do dịch vụ y tế sắp xếp. Muốn biết thêm thông tin về phương tiện vận chuyển không khẩn cấp đến khu ngoại chấn, xin quý vị truy cập trang mạng của Metropolitan Ambulance Service (Dịch Vụ Xe Cứu Thương Đô Thành).

[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)

### Dịch vụ ngoại chấn mở cửa theo giờ giấc nào?

Đa số dịch vụ ngoại chấn mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8g30 sáng đến 4g30 chiều và đóng cửa vào ngày lễ.

Các khu khám bệnh riêng biệt mở cửa theo ngày giờ nhất định trong tuần.

### Tôi cần làm gì trước cuộc hẹn?

Trước cuộc hẹn, quý vị nhớ:

- lấy bất cứ kết quả xét nghiệm nào cần thiết cho cuộc hẹn
- lập danh sách bất cứ thuốc men hoặc thuốc bổ hỗ trợ chế độ ăn uống nào quý vị đang sử dụng
- viết bất cứ những câu hỏi nào quý vị muốn hỏi bác sĩ xuống (thông thường quý vị sớm thực hiện điều này thì tốt hơn).

### Tôi cần phải làm gì vào ngày có cuộc hẹn?

Vào ngày có cuộc hẹn, xin quý vị đem theo:

- thư hẹn của khu ngoại chấn
- bất cứ phim x-quang, rọi/chiếu (CT hay siêu âm), kết quả thử máu hoặc xét nghiệm khác
- danh sách thuốc men quý vị đang sử dụng
- thẻ Medicare, thẻ người lãnh tiền cấp dưỡng (pension card) (nếu có) và bất cứ thẻ giảm giá nào khác mà quý vị là chủ thẻ (mỗi lần đến khu ngoại chấn quý vị đều phải xuất trình thẻ Medicare của mình)
- địa chỉ và số điện thoại của bác sĩ gia đình (GP)
- bất cứ thuốc men hoặc thuốc bổ hỗ trợ chế độ ăn uống nào có thể quý vị cần đến trong lần đi khám bệnh (nhiều bệnh viện có máy bán cà phê và thức ăn tạm, nhưng có thể quý vị muốn đem theo thức ăn của mình)
- đồ chơi nhỏ hoặc sách cho bất cứ trẻ em nào đi theo quý vị.

## Có chỗ đậu xe không?

Thông thường, gần nơi khám bệnh có chỗ đưa/ đón bệnh nhân. Dịch vụ y tế sẽ có thể cho quý vị biết thông tin về chỗ đậu xe và chi phí đậu xe.

## Tôi cần làm gì khi đến khu ngoại chẩn?

Khi đến nơi, xin quý vị đi đến bàn tiếp tân để trình diện. Nhân viên sẽ kiểm tra chi tiết của quý vị và có thể yêu cầu quý vị xuất trình thẻ Medicare hoặc thẻ người lãnh tiền cấp dưỡng (pension card). Sau đó họ sẽ chỉ dẫn quý vị đi đến khu vực chờ đợi tại khu khám bệnh của quý vị.

## Cuộc hẹn của tôi dài bao lâu?

Điều quan trọng là quý vị đọc kỹ bất cứ thư từ nào mà dịch vụ ngoại chẩn gửi cho quý vị về cuộc hẹn và những món quý vị cần phải đem theo đến cuộc hẹn.

Quý vị nên dành ra đến hai giờ cho cuộc hẹn. Tất cả bệnh nhân đều có giờ hẹn riêng và khu khám bệnh được sắp xếp theo số nhân viên tại mỗi khu khám bệnh và thời lượng cần thiết được dự trù cho mỗi bệnh nhân. Có trường hợp nhiều hơn một bệnh nhân có cùng một giờ hẹn vì có nhiều hơn một nhân viên phụ trách khu khám bệnh vào lúc đó. Dù có giờ hẹn cụ thể, trường hợp chậm trễ có thể xảy ra bất giờ.

Nhân viên có thể bị chậm trễ vì họ cần phải thảo luận cách thức điều trị phức tạp hoặc việc chẩn đoán bệnh với bệnh nhân ngoài dự kiến, hoặc thỉnh thoảng nhân viên có thể cần kíp phải đến một chỗ khác trong bệnh viện. Trong trường hợp bị chậm trễ, nhân viên khu khám bệnh sẽ báo cho quý vị biết. Nếu quý vị không thể đợi đến

phiên mình, nhân viên có thể làm cuộc hẹn khác cho quý vị.

Hãy đến sớm trước giờ hẹn 10 phút để quý vị có đủ thì giờ điền bất cứ giấy tờ nào nhân viên đưa cho quý vị, đặc biệt là trong lần đầu tiên.

## Sinh viên có khám bệnh cho tôi không?

Bệnh nhân có thể được các chuyên viên chăm sóc sức khỏe khác nhau khám bệnh, trong đó có sinh viên ngành y tế phụ trợ, y tá và y khoa đang được đào tạo ở những giai đoạn khác nhau. Các bệnh viện công là bệnh viện thực tập, giúp sinh viên có cơ hội giao tiếp với bệnh nhân để họ mở mang kiến thức lâm sàng. Tuy nhiên, bệnh nhân có quyền khước từ sinh viên khám bệnh cho mình.

Bác sĩ sẽ giới thiệu những nhân viên này với quý vị. Nếu không muốn có thêm nhân viên khác hiện diện, xin quý vị nói cho bác sĩ biết. Sự việc này không có ảnh hưởng gì hết đến việc chăm sóc của quý vị.

## Tôi có thể đặt câu hỏi trong cuộc hẹn không?

Trong lúc khám bệnh quý vị có thể đặt câu hỏi với bác sĩ, y tá hoặc nhân viên y tế phụ trợ bất cứ lúc nào. Nếu không hiểu bất cứ điểm nào họ giải thích cho quý vị, quý vị hãy yêu cầu họ giải thích lại.

## Tôi xin y chứng (giấy bác sĩ) bằng cách nào?

Nếu cần xin y chứng (giấy bác sĩ), quý vị nên hỏi bác sĩ ngay trong cuộc hẹn.

## Nên làm gì nếu tôi có những mối quan ngại về cuộc hẹn tại khu ngoại chấn?

Quý vị có thể đóng góp ý kiến về việc chăm sóc hoặc dịch vụ quý vị được hưởng tại bất cứ bộ phận nào trong bệnh viện. Chẳng hạn như quý vị có thể ngỏ lời khen hay nêu khiếu nại.

Mỗi bệnh viện công tại tiểu bang Victoria đều có Đại Diện Bệnh Nhân (Patient Representative). Người này là người quý vị nên liên lạc nếu có bất cứ mối quan ngại hay lời khen ngợi nào về việc quý vị được điều trị tại bệnh viện. Đại Diện Bệnh Nhân sẽ làm việc với quý vị để tìm giải pháp cho bất cứ việc khiếu nại nào, hay nếu có thể, họ sẽ xúc tiến điều tra về vụ việc thêm nữa.

Muốn biết chi tiết về quyền lợi và trách nhiệm của quý vị trong cương vị bệnh nhân, xin quý vị truy cập trang mạng Victorian Public Hospital Patient Charter (Tôn Chỉ Phục Vụ Bệnh Nhân Bệnh Viện Công Tiểu Bang Victoria) tại:

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

Thông tin về các dịch vụ ngoại chấn cũng được phổ biến tại trang mạng của từng dịch vụ y tế. Danh sách trang mạng của các dịch vụ y tế được phổ biến tại:

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

Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh) và các dịch vụ y tế công cộng tại tiểu bang Victoria đã hợp tác thực hiện những đề xuất khác nhau trong khuôn khổ của Sách Lược Cải Tiến và Cải Cách Dịch Vụ Ngoại Chấn. Nhân viên của các dịch vụ y tế công cộng và các nhóm đối tượng người sử dụng đã cung cấp thông tin về những kinh nghiệm mà người sử dụng đã trải qua tại các khu ngoại chấn của bệnh viện công ở tiểu bang Victoria.

Những câu đáp dành cho Những Câu Hỏi Thường Gặp (Frequently Asked Questions - FAQ) đã được biên soạn nhằm mục đích giúp các bệnh nhân khi đến khu ngoại chấn cũng như giúp khu ngoại chấn, người sử dụng và bác sĩ gia đình (GP) giao tiếp dễ dàng hơn. Những câu đáp đã được Department of Human Services (Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh) soạn thảo với những ý kiến đóng góp của đại diện của các thành phần then chốt kể cả ban quản trị dịch vụ y tế, các bác sĩ và người sử dụng.

**Tháng Giêng năm 2008**