

## Cosa sono gli ambulatori specialistici?

Gli ambulatori specialistici degli ospedali pubblici del Victoria forniscono servizi a chi ha bisogno di accertamenti e cure mediche, ostetriche e chirurgiche da parte di specialisti. Questi ambulatori forniscono anche servizi sanitari associati ausiliari (come la fisioterapia) ed esami diagnostici. Queste prestazioni, che talvolta sono denominate 'per pazienti non degenti', sono per persone che al momento non sono ricoverate in ospedale.

## Come fisso un appuntamento in un ambulatorio specialistico?

I pazienti sono indirizzati agli ambulatori specialistici dai medici generici (GP) o da altri specialisti. A volte sono mandati per visite di controllo in seguito a trattamenti subiti al pronto soccorso o in ospedale, o dopo il parto.

Una volta che il servizio sanitario ha ottenuto la tua impegnativa, il personale dell'ambulatorio specialistico darà la priorità al tuo appuntamento in base alle informazioni sulla tua patologia fornite dal medico prescrittore. È possibile che ti venga fissato un appuntamento immediatamente o che il tuo nome sia inserito in lista d'attesa per avere un appuntamento in altra data.

L'ambulatorio specialistico contatterà te ed il tuo medico per informarvi sull'esito della tua impegnativa.

## In che modo mi sarà notificato il mio appuntamento?

Riceverai una lettera o una telefonata dall'ambulatorio specialistico con la quale ti verrà offerto un appuntamento. Potresti ricevere anche altre lettere inerenti all'appuntamento; per esempio alcuni medici possono richiedere che ti sottoponga a dei test particolari prima del tuo appuntamento, come ad esempio raggi x o esami del sangue.

## Quanto tempo potrei aspettare per il mio appuntamento?

I tempi d'attesa per gli appuntamenti variano a seconda delle specializzazioni e dei servizi sanitari. Se sei preoccupato di non potere gestire la tua patologia mentre aspetti un appuntamento, puoi parlare con il medico prescrittore delle opzioni a tua disposizione.

Solitamente il tuo medico (GP) è la persona meglio indicata per tenere sotto controllo la tua salute fino a quando non sarai visitato in un centro sanitario. Se la tua patologia ti preoccupa contatta il tuo medico, che comunicherà al personale dell'ambulatorio specialistico eventuali peggioramenti delle tue condizioni. In caso di emergenza, devi chiamare lo 000 per un'ambulanza o devi recarti al pronto soccorso.

Il tuo medico può consigliare delle terapie per assisterti mentre aspetti di farti visitare dallo specialista.

## Quali informazioni riceverò dall'ambulatorio specialistico?

**Numero di telefono dell'ambulatorio:** Ti verrà dato un numero di telefono da chiamare se hai domande riguardanti il tuo appuntamento.

**Numero di riconoscimento del paziente:** A seconda del servizio sanitario a cui sei stato riferito, potresti ricevere un numero specifico come paziente. Quando chiami l'ospedale, ti potrebbe essere chiesto di fornire quel numero. Questo aiuterà il personale a visionare la lista dei tuoi appuntamenti e a rispondere alle tue domande.

**Una mappa:** Ti sarà data una mappa con le varie possibilità di trasporto, parcheggio e dove trovare l'ambulatorio specialistico.

**Diritti e responsabilità del paziente:** Ti saranno fornite informazioni per spiegarti quali sono i tuoi diritti e le tue responsabilità come paziente che si reca in un ambulatorio specialistico. Tra queste anche particolari sulla privacy e la riservatezza delle informazioni sul tuo stato di salute.

**Informazioni sul servizio di interpretariato:** Riceverai informazioni sul servizio di interpretariato ed un numero da chiamare presso il servizio sanitario se desideri prenotare un interprete. Allora il personale ne prenoterà uno per te. Sei pregato di controllare sulla tua lettera l'arco di tempo necessario per prenotare un interprete poiché può essere difficile fare una prenotazione con breve preavviso. Il servizio di interpretariato è gratuito.

## Cosa devo fare se cambio recapito?

È importante che telefoni o scrivi all'ambulatorio specialistico se cambi indirizzo o numero di telefono. Ciò consentirà all'ambulatorio di continuare a contattarti.

## Come cambio il mio appuntamento?

Se hai bisogno di cambiare il tuo appuntamento sei pregato di contattare l'ambulatorio specialistico al più presto il prima possibile. Il personale potrà spostare l'appuntamento ad una data o un orario per te più convenienti, sebbene ciò possa significare tempi d'attesa più lunghi.

Sei pregato di avvisare l'ambulatorio non appena ti rendi conto di non potere essere presente.

Se salti gli appuntamenti senza avvisare l'ambulatorio specialistico, potresti dovere ricominciare da capo con una nuova impegnativa del tuo GP.

## Cosa faccio se non ho più bisogno del mio appuntamento o non lo voglio più?

Se non hai più bisogno del tuo appuntamento, sei pregato di avvisare l'ambulatorio specialistico.

Puoi contribuire a ridurre i tempi d'attesa per altri pazienti facendo in modo che l'ambulatorio sappia che non puoi essere presente al tuo appuntamento.

## E se avessi qualche esigenza particolare?

Gli ospedali potrebbero fornire assistenza ai pazienti con esigenze particolari quando si presentano negli ambulatori per i loro appuntamenti.

Se hai problemi di vista o di udito, o se hai bisogno di un interprete, è importante che prima dell'appuntamento avvisi l'ambulatorio specialistico, in modo che ti possa essere fornita assistenza.

## Ho diritto ad assistenza per il trasporto?

**Per i pazienti che si spostano dalle zone rurali:**

Il Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS) (Piano d'assistenza del Victoria per il trasporto dei pazienti) fornisce assistenza agli abitanti del Victoria che vivono nelle zone rurali e che devono fare lunghi spostamenti per sottoporsi a cure mediche specialistiche o dentistiche presso medici specialisti riconosciuti. Per avere diritto all'assistenza, i pazienti devono risiedere in una zona rurale e percorrere 100 km o più di sola andata, o una media di 500 km a settimana per cinque settimane o più, per farsi curare da uno specialista riconosciuto.

Il VPTAS contribuisce in parte alle spese di viaggio e di alloggio. Sebbene provveda a queste spese, non fornisce il rimborso totale.

Per fare in modo che sia fornita assistenza a chi ne ha più bisogno, i pazienti che hanno diritto a richiedere assistenza tramite altre organizzazioni del settore riconosciute, incluso il Dipartimento per gli Affari dei veterani (Department of Veterans' Affairs), non potranno fare richiesta di sussidio tramite il VPTAS.

L'assistenza del VPTAS non include:

- il viaggio del paziente in ambulanza, eliambulanza o con i mezzi di soccorso
- le spese a carico dei familiari che si recano a fare visita ai pazienti in un luogo di cura
- altre spese sostenute come il parcheggio o l'e-tag.

Per informazioni su come contattare gli uffici del VPTAS della tua zona rivolgiti al tuo GP o visita il sito [www.health.vic.gov.au/ruralhealth/vptas/index.htm](http://www.health.vic.gov.au/ruralhealth/vptas/index.htm)

### **Per i pazienti locali:**

Sono a disposizione numerosi tipi di trasporto, come la Croce Rossa (Red Cross) ed i volontari della comunità. Assistenza di trasporto speciale viene fornita alle persone che hanno un'esigenza di tipo clinico. Se chiedi assistenza per il trasporto sei pregato di parlare con il tuo medico curante (GP) del tipo di trasporto che vorresti per accompagnarti al tuo appuntamento e riportarti indietro. Maggiori informazioni sul trasporto clinico non d'emergenza sono disponibili sul sito di Ambulance Victoria:

[www.ambulance.vic.gov.au/Ambulance-Victoria/Other-Services/Clinic-Transport-Services.html](http://www.ambulance.vic.gov.au/Ambulance-Victoria/Other-Services/Clinic-Transport-Services.html)

## **Quali sono gli orari degli ambulatori specialistici?**

La maggior parte degli ambulatori specialistici è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,30 del mattino alle 4,30 del pomeriggio, ed è chiusa nei giorni festivi. Determinati ambulatori possono operare in un giorno e orario specifici della settimana.

## **Cosa devo fare prima del mio appuntamento?**

Prima del tuo appuntamento assicurati di:

- procurarti i risultati degli esami necessari
- preparare una lista delle medicine o integratori alimentari che prendi
- scrivere qualsiasi domanda che vorresti fare al dottore (spesso è utile farlo prima).

## **Cosa devo fare il giorno del mio appuntamento?**

Il giorno del tuo appuntamento sei pregato di portare:

- la lettera dell'appuntamento che hai ricevuto dall'ambulatorio specialistico
- qualsiasi radiografia, scansione (TC o ecografia) esami del sangue ed altri risultati diagnostici pertinenti
- la lista delle medicine che prendi al momento
- le tue tessere del Medicare, della pensione (se ne hai una) e ogni altra tessera di agevolazione (concession card) che possiedi
- l'indirizzo ed il numero di telefono del tuo medico
- qualsiasi medicinale o integratore dietetico di cui potresti avere bisogno durante la tua visita

- giocattoli o libri per i bambini che sono con te in ambulatorio.

Molti ospedali hanno le macchine per il caffè o i distributori di merendine , ma potresti preferire portarti qualcosa da mangiare.

È importante leggere attentamente qualsiasi lettera che ricevi dall'ambulatorio specialistico in merito all'appuntamento e a ciò che devi portare.

## **Devo essere accompagnato all'appuntamento presso l'ambulatorio specialistico?**

Sei libero di portare un amico, un parente o un badante con te all'appuntamento presso l'ambulatorio specialistico.

Se hai bisogno di qualcuno che si prenda cura di te quando sei a casa, è importante che il tuo badante ti accompagni all'appuntamento.

Se sei accudito in una casa di cura, è preferibile che qualcuno del personale ti accompagni all'appuntamento presso l'ambulatorio specialistico.

## **C'è un parcheggio a disposizione?**

Di solito i punti dove accompagnare e prelevare i pazienti si trovano vicino agli ambulatori. Il servizio sanitario ti darà informazioni sul parcheggio e le relative tariffe.

## **Cosa devo fare quando arrivo all'ambulatorio specialistico?**

Quando arrivi vai al banco della reception per registrarti. Il personale controllerà i tuoi dati e potrebbe chiederti di esibire la tua tessera Medicare o della pensione. Poi ti indicheranno la strada per la sala d'attesa del tuo ambulatorio.

## **Quanto durerà il mio appuntamento?**

Devi tenere conto che il tuo appuntamento può durare fino ad un massimo di due ore. A tutti i pazienti viene assegnato un orario specifico per il loro appuntamento. Ci potrebbe essere più di un paziente con lo stesso orario perché a quell'ora in clinica sarà presente più di un membro del personale.

Sebbene gli appuntamenti siano fissati ad un orario, è possibile che ci siano dei ritardi. Il personale può essere trattenuto perché deve discutere con un paziente di cure o diagnosi complicate, o può essere chiamato urgentemente in altri reparti dell'ospedale. Nel caso si dovessero verificare dei ritardi, il personale dell'ambulatorio ti metterà al corrente. Se non puoi aspettare, è possibile che ti venga fissato un altro appuntamento.

Preparati ad arrivare con dieci minuti di anticipo rispetto all'orario stabilito per il tuo appuntamento per avere il tempo di riempire i moduli necessari, specialmente se si tratta della tua prima visita.

## **Sarò visitato da studenti?**

I pazienti possono essere visitati da una serie di operatori sanitari, inclusi studenti di servizi ausiliari, di infermieristica e di medicina che si trovano in fasi differenti della loro formazione. Gli ospedali pubblici sono strutture per l'insegnamento ed è previsto che gli studenti interagiscano con i pazienti per aumentare le loro conoscenze mediche. Tuttavia è un tuo diritto rifiutare di farti visitare da uno studente.

Il tuo medico deve presentarti gli altri membri del personale. Sei pregato di dire al medico se preferisci che tali membri aggiuntivi del personale non siano presenti. Ciò non inciderà in alcun modo sulla tua assistenza.

## **Durante il mio appuntamento posso fare domande?**

Se non capisci nulla di quello di cui si è parlato durante l'appuntamento, chiedi che ti sia rispiegato. In qualsiasi momento puoi fare domande al medico, agli infermieri, o ai servizi sanitari associati.

## **E se ho bisogno di un certificato medico?**

Se ne hai bisogno devi farne richiesta al medico durante il tuo appuntamento.

## **Quante volte dovrò recarmi nell'ambulatorio specialistico?**

Il numero degli appuntamenti di cui hai bisogno dipenderà dal motivo della tua impegnativa. Solitamente i servizi degli ambulatori specialistici sono garantiti solo per il tempo a te necessario per l'assistenza da parte di esperti, o per il parere di un medico specialista. Il medico che troverai nell'ambulatorio ti dirà quante volte dovrai farti visitare.

Quando non avrai più bisogno di recarti presso l'ambulatorio specialistico, potresti essere riaffidato alle cure del tuo GP o di un altro servizio comunitario. Una lettera riguardante l'assistenza che hai ricevuto nell'ambulatorio sarà inviata al tuo GP o ad un'altra struttura erogatrice di servizi.

## **Per quanto tempo la mia impegnativa sarà valida presso l'ambulatorio?**

La tua impegnativa per l'ambulatorio specialistico potrebbe avere una validità limitata ed il personale potrebbe chiederti di tornare dal tuo GP o specialista per ottenere il rinnovo della tua impegnativa.

## **E se non ho un GP?**

Tutti i pazienti sono incoraggiati ad avere un GP. Mentre gli specialisti si occupano di un aspetto specifico della tua salute, solitamente per un breve periodo è importante avere qualcuno che sappia tutto delle tue esigenze di salute.

Il GP è di solito la prima persona che vedi quando vuoi ricevere aiuti o consigli su una patologia, e la persona che ti aiuterà a gestire la tua salute quando non avrai più bisogno di assistenza specialistica o sei tra una visita specialistica e l'altra. Questo può essere molto importante per aiutarti a stare bene e fare in modo che ogni nuovo problema di salute o complicazione sia diagnosticato e curato al più presto possibile.

## **Cosa devo fare se ho delle preoccupazioni sui servizi offerti dall'ambulatorio specialistico?**

Puoi esprimere il tuo parere in merito all'assistenza o al servizio che ricevi in qualsiasi reparto dell'ospedale. Questo potrebbe avere la forma di un complimento o una lamentela.

Ogni ospedale pubblico del Victoria ha un rappresentante dei pazienti, ed il suo nome e numero di telefono possono esserti forniti dal servizio sanitario. Questa persona è il tuo contatto se hai qualche preoccupazione o vuoi fare dei complimenti sul trattamento che ti è stato riservato in ospedale. Il rappresentante dei pazienti lavorerà con te per trovare una soluzione ad ogni lamentela, o, se necessario, approfondire la questione.

Per informazioni sui tuoi diritti e sulle tue responsabilità come paziente, visita il sito della Carta dei diritti del paziente degli ospedali pubblici del Victoria:

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

## Cosa devo fare se ho bisogno di maggiori informazioni su qualsiasi aspetto riguardante gli ambulatori specialistici?

Puoi contattare il personale dell'ambulatorio specialistico mediante il centralino dell'ospedale o direttamente al numero di telefono riportato sulla lettera che ricevi dall'ambulatorio.

Informazioni sui servizi degli ambulatori specialistici sono anche disponibili nei siti dei singoli servizi sanitari. Un elenco di questi siti è disponibile

all'indirizzo:

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

Una serie di iniziative è stata intrapresa dal Dipartimento della Sanità in collaborazione con i servizi sanitari pubblici del Victoria nell'ambito della Strategia per il miglioramento e l'innovazione degli ambulatori specialistici. Il personale dei servizi sanitari pubblici e i gruppi di approfondimento dei consumatori hanno fornito informazioni sulle esperienze dei cittadini negli ambulatori specialistici degli ospedali pubblici del Victoria.

Sono state sviluppate le risposte alle domande frequenti (FAQ) per migliorare le esperienze e la comunicazione dei pazienti tra ambulatori specialistici, consumatori e GP.

Le risposte sono state preparate dal Dipartimento della Sanità dopo avere consultato i rappresentanti di diversi settori, tra cui la gestione dei servizi sanitari, operatori sanitari e consumatori.

Per maggiori informazioni sugli ambulatori specialistici puoi visitare il sito:

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

Aggiornato giugno 2010