

什么是专科诊所？

维州公立医院专科诊所向非住院患者提供由专科医生进行的诊治、产科或外科鉴定的服务，并提供相关的辅助医疗服务(比如理疗)和诊断性检验。这些服务有时被称为门诊。

怎样预约专科门诊？

患者由家庭医生(GP)或其他专科医生转诊而来。有时患者在急诊部或住院治疗后，或产后再被转诊到专科诊所就医。

医疗部门收到你的转诊后，专科诊所将根据转诊医生提供的患者病情安排就医的先后顺序。你可能立即得到预约日期，也可能要排期等候，以后才获得预约日期的通知。

专科诊所会把你的门诊诊治结果告诉你和你的医生。

怎样得到预约通知？

你将收到专科诊所通知预约时间的信函或电话。你还可能收到与预约有关的其他信函，比如有些医生会要求你在就医前照X光或接受验血等特别检验。

门诊预约要等多长时间？

等候预约的时间因各专科和医疗机构而异。如果你在等候就医期间对病情控制感到担心，可与你的转诊医生讨论控制病情的方法。

对于在到医院看门诊之前控制你的健康状况，你的家庭医生通常是最适当的医生。如果对自己的病情感到担心，请与家庭医生联系。如果病情恶化，家庭医生也会通知专科诊所的医务人员。如有紧急情况，你应当拨电话000叫救护车或去看急诊。

在等候去专科诊所就医期间，家庭医生还可向你提出一些对你有帮助的治疗建议。

我将从专科诊所得到什么资料？

诊所的电话号码：如有与预约相关的问题，可拨打这个电话号码。

患者识别号码：有的医疗服务机构可能会给你指定一个患者号码。你给医院打电话时，请报出这个号码。这将协助医院员工查看你的门诊预约情况并回答你的问题。

地图：这是标出交通方式、停车和专科诊所方位的地图。

患者的权利和责任的资料：这是解释你作为专科门诊患者应有的权利和责任，以及如何保护你的保健资料的隐私和保密的信息。

口译服务的资料：该资料包括在需要这项服务时预约口译员的电话号码，以便诊所员工为你预约口译员。请仔细查看信函中有关提前预约口译员的时间规定，因为短时间内可能很难预约到口译员。使用口译服务不需付费。

联系方式如有变动该怎么办？

你的地址或电话号码如有变动，则应打电话或写信给专科诊所，这很重要。这将确保诊所能与你保持联系。

怎样更改门诊预约时间？

如果你需要更改门诊预约时间，请尽早与诊所联系。专科诊所员工能把你的门诊预约时间改到更适合你的日期或时间，但你的等候时间可能更长。

如果你不能如约就医，请尽早通知诊所。

如果你屡次没有如约就诊，且未通知诊所，则医院可能要求你去请家庭医生重新开转诊信。

如果我不再需要或不想要门诊预约该怎么办？

如果你不再需要门诊预约，请通知专科诊所。

如果不能如约就医，请务必通知诊所，这有助于缩短其他患者的等候时间。

如果有特殊需求该怎么办？

医院可协助有特殊需求的患者看门诊。

如果你有听力或视力残障，或需要口译员，你应当在看门诊之前通知诊所，这很重要，因为他们可为你预先做好安排。

我有资格得到交通资助吗？

乡村地区患者须知：

维州患者交通协助计划(Victorian Patient Transport Assistance Scheme VPTAS)协助需经长途旅行看认可专科医生的专科或牙科治疗的维州乡村居民。若想获得这项资助，患者必须住在乡村地区，去看认可专科医生的单程路程达100公里或以上，或者在5周或更长期间内平均每周路程达500公里。

VPTAS 提供交通和住宿方面的一些经济资助，但不提供全额报销。

为了确保钱花在最需要的地方，符合资格领取其他注册福利机构(包括退伍军人事务部)资助的人，就没有资格申领VPTAS 资助。

VPTAS资助不适用于：

- 乘坐救护车、急救飞机或救护辅助车的患者
- 家人前往患者接受治疗的地方探望患者的交通费
- 停车费或收费高速公路(e-tag)等其他花费。

若想了解怎样联系当地的VPTAS办事处，请向家庭医生询问或查阅以下网站：

www.health.vic.gov.au/ruralhealth/vptas/index.htm

本地患者须知：

现有多种交通服务方式，比如红十字会以及社区的义工接送等。有关门诊患者可获得专门的交通协助。如果你需要交通协助，请与家庭医生讨论去专科门诊需乘坐的来回交通。有关向门诊患者提供的非急诊交通协助，请查阅Ambulance Victoria(维州救护车服务)网站：

www.ambulance.vic.gov.au/Ambulance-Victoria/Other-Services/Clinic-Transport-Services.html

专科门诊时间

大多数专科诊所在星期一至星期五的上午8.30 -

下午4.30开诊，公众假日停诊。某些诊所仅在每星期的某日和某段时间开诊。

看门诊前需要做什么？

在看门诊前请确保：

- 得到看门诊所需的检验结果
- 你目前服用的所有药物和营养保健品的清单
- 写下你要问医生的问题（事前这样做通常很有帮助）。

看门诊当天需要做什么？

看门诊的当天请携带：

- 诊所给你的预约信
- 相关的X光片、扫描片（CT 或超声波）、验血报告或其他检查报告
- 你目前服用的所有药物的清单
- 你的 Medicare 卡、养老金卡（若有的话）和其他优惠卡
- 你的家庭医生的地址和电话号码
- 你需在看门诊期间服用的药物和营养保健品
- 如果带孩子去，可带上玩具或书。

许多医院都有咖啡厅或小吃自动售货机；你也可自带食物。

重要的是，你应当仔细阅读专科诊所有关预约的所有信件，以及去诊所需携带的东西的说明。

我应当让别人陪我去看专科门诊吗？

你可让朋友、亲属或照顾人陪你去看专科门诊。

如果你在家需要人照顾，看专科门诊时就应让你的照顾人陪同，这很重要。

如果你住在护理院，你看专科门诊时最好由护理院员工陪同。

有停车的地方吗？

患者上下车的地方一般就在专科诊所附近。医院可向你提供停车和停车费方面的信息。

到达诊所后需要做什么？

到达诊所后请去接待处登记。员工将核对你的个人资料并可能要求你出示Medicare卡或养老金卡，然后他们会告诉你去候诊区等候。

看门诊需要多长时间？

建议你预留两个小时的时间看门诊。所有患者都有指定的就诊时间。但医院可能在某个时间内预约不止一位患者，因为在此时间内有多位医生同时给患者看病。

虽然就诊有指定时间，但仍有被耽搁的可能，比如医生可能需与某位患者讨论复杂的治疗或诊断的情况，医生有时也可能需到医院的其他地方进行紧急诊治。如果发生这类耽搁，诊所员工会向你说明。如果你不能等候，他们会为你另外预约时间。

请在指定就诊时间前，提前十分钟到达诊所，特别是第一次去看门诊，这样你可有充足的时间填写各种表格。

会有实习学生给我看病吗？

给患者看病的有各类医务人员，其中包括处于不同学习和训练阶段的辅助医疗学生、护理学生和医科学生。公立医院也是教学医院，让学生有机会与患者接触，以提高他们的临床知识。不过，患者有权拒绝让实习学生看病。

医生会向你介绍实习学生。如果你不愿意有其他人员在场，请告诉医生。对你的医治不会因此受到任何影响。

在看病时可以提问吗？

看专科门诊中，你如有不理解的讨论内容，可让他们再解说一遍。你可以随时向医生、护士或辅助医疗人员提出任何问题。

怎样得到医生证明？

如果需要医生证明，你应当在看病时就请医生为你开证明。

我需要看几次专科门诊？

去看几次专科门诊要视转诊原因而定。一般来说，仅在你需要专科医生或专家诊治时才向你提供专科临床服务。在专科诊所看的医生将与你讨论需要去看几次专科门诊。

当你不再需要看专科门诊时，医院可把你转回家庭医生或另一社区服务机构接受医护服务。医院会把你在专科门诊接受诊治的情况写信告诉你的家庭医生或其他服务机构。

转诊信有多长的有效期？

你的专科转诊信未必长期有效，因此专科诊所员工可能要你请家庭医生或转诊的专科医生重新开具转诊信。

我如果没有家庭医生该怎么办？

我们鼓励所有患者都有自己的家庭医生。虽然专科医生可对你的某个健康问题进行治疗，但一般时间有限，所以应当有一个全面了解你的健康需求的医生为你提供医疗服务，这很重要。

如果你的健康状况需要帮助或指导，首先看的通常是家庭医生；在不再需要看专科医生时或在看专科门诊之间的期间，家庭医生也可帮助你控制病症。这对你保持健康并尽早确诊和治疗新的健康问题或疾病都很重要。

如果我对专科门诊的服务有意见该怎么办？

你可对在医院任何一个部门接受的医护或服务，以表扬或投诉的形式提出个人意见。

维州的每家公立医院都设有一名患者代表。医院可向你提供患者代表的姓名和电话号码。如果你对在医院得到的治疗有意见或想提出表扬，请与患者代表联系。患者代表将与你一起找出解决问题的办法，并在必要时进一步调查投诉事项。

若想了解患者应有的权利和责任的详情，请查阅“维州公立医院患者章程”网站：

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

我如果需要进一步了解与专科诊所有关的情况该怎么办？

你可通过医院总机转拨专科诊所或直拨专科诊所信函所列的电话号码与诊所员工联系。

有关专科诊所的服务详情还可在各医疗机构的网站上查阅。医疗机构网址一览表可见下列网站：
www.health.vic.gov.au/hospitals/index

作为“专科诊所改进和创新策略”的一部分，卫生部(Department of Health)与维州公立医疗机构正在联合实施一系列新举措。公立医疗机构的员工和消费者专题讨论小组对患者们在维州公立医院专科诊所看病的状况提供了有关资料。

编写《常见问题解答》目的在于改进患者看门诊的状况并促进专科诊所、消费者和家庭医生之间的沟通。

这些解答经卫生部与包括医疗机构管理层、临床医务人员和消费者等相关者的代表协商后编写而成。

有关专科诊所的更多资料，请查阅：

www.health.vic.gov.au/outpatients

2010年6月修订