

## سوالاتی که بیشتر پرسان می شود راجع به کلینیک های تخصصی در شفاخانه های دولتی معلومات برای مریض ها

### کلینیک های تخصصی کدامند؟

کلینیک های تخصصی در شفاخانه های دولتی ویکتوریا دسترسی به مواظبت های طبی، زنان و زایمان یا معاینات مربوط به عملیات جراحی که توسط داکترهای متخصص انجام می شود را در اختیار مراجعین قرار می دهند. آنها همچنین خدمات صحی وابسته طبی یا پیراپزشکی (از قبیل فیزیوتراپی) و آزمایشات تشخیصی مرض هم ارائه می نمایند. این خدمات که برخی از اوقات به آن 'outpatients'، مریض سرپائی یا غیر بستری" هم می گویند برای کسانی است که در موقع مراجعه در آن شفاخانه نیاز به بستری شدن ندارند.

### چگونه می توانم برای یک کلینیک تخصصی تعیین وقت نمایم؟

مریض ها را داکتر های عمومی یا داکتر های متخصص دیگر به کلینیک های تخصصی ارجاع می دهند. برخی از اوقات مریض ها را پس از درمان شدن در بخش عاجل یا شفاخانه، یا پس از تولد نوزاد برای معاینات بعدی ارجاع می دهند.

وقتی که مؤسسه صحی ورق ارجاع شما را گرفت، منصوبین کلینیک تخصصی اولویت تعیین وقت شما را بر اساس معلومات ارائه شده توسط داکتر عمومی راجع به شرایط شما معین می کنند. ممکن است برای شما فوری تاریخی را تعیین نمایند یا شما را در فهرست انتظار قرار دهند تا وقتی در آینده به شما بدهند.

کلینیک تخصصی با شما و داکترتان تماس گرفته و نتیجه ارجاع را معلومات خواهند داد.

### راجع به وقت ملاقاتم چگونه معلومات می گیرم؟

شما مکتوب یا تلفونی از کلینیک تخصصی می گیرید که در آن به شما وقتی داده می شود. ممکن است شما مکتوب های دیگری هم راجع به این تعیین وقت دریافت کنید؛ برای مثال برخی از داکترها ممکن است بخواهند پیش از مراجعه به آنها آزمایشات (تست های) دیگری از شما به عمل آید مانند عکسبرداری با ایکس ری X-rays یا آزمایش خون.

### برای تعیین وقت چقدر باید انتظار بکشم؟

مدت انتظار برای تعیین وقت بسته به تخصص یا مؤسسه صحی ممکن است تفاوت داشته باشد. اگر راجع به چاره جوئی ناجوری خود در مدت انتظار نگران هستید، می توانید با داکتر ارجاع کننده صحبت کنید تا بدانید چه کارهایی انجام داده می توانید.

داکتر عمومی GP شما معمولا بهترین کسی است که از صحت شما مواظبت می کند تا اینکه توسط مؤسسه طبی معاینه شوید. اگر نگران ناجوری خود هستید لطفا با داکتر عمومی خود صحبت کنید. اگر ناجوری شما رو به بد تر شدن گذاشته باشد، داکتر عمومی تان مطلب را برای کلینیک تخصصی

خواهد گفت. در موارد عاجل، باید برای مریض بر (آمبولانس) یا برای مراجعه به بخش ضرورت های عاجل طبی، به 000 زنگ بزنید.

داکتر عمومی شما ممکن است برای مساعدت در مدتی که انتظار متخصص را می کشید، تداوی هایی را به شما پیشنهاد کند.

## از کلینیک تخصصی چه معلوماتی دریافت خواهم کرد؟

**نمبر تیلفون کلینیک:** شما نمبر تیلفونی دریافت می کنید تا اگر پرسشی راجع به تعیین وقت خود دارید با این تیلفون با آنها تماس بگیرید.

**نمبر شناسائی مریض Patient Identification Number:** بسته به مؤسسه صدی که شما را به آنجا روانه کرده اند، ممکن است یک نمبر شناسائی مریض هم دریافت کنید. وقتی که به شفاخانه زنگ می زنید، ممکن است از شما بخواهند این نمبر را ذکر کنید. این نمبر کمک می نماید که مأمورین شفاخانه ریکاردهای شما را مشاهده کرده و به پرسش های شما پاسخ دهند.

**یک نقشه:** به شما نقشه ای می دهند که در آن راه های مختلف ترانسپورت، پارکینگ، و محل کلینیک تخصصی ذکر شده است.

**حقوق و مکلفیت های مریض:** معلوماتی به شما می دهند که در آن حقوق و مکلفیت های شما به حیث مریضی که به کلینیک تخصصی مراجعه می کند تشریح شده است. این معلومات شامل جزئیاتی راجع به حفظ حریم خصوصی و رازپوشی معلومات صدی هم می باشد.

**معلومات راجع به ترجمان:** به شما راجع به خدمات ترجمانی هم معلومات داده و نمبری به شما می دهند تا چنانچه می خواهید ترجمان برای ملاقات با کلینیک تخصصی ترتیب دهید، به آن نمبر زنگ بزنید. بعد مأمورین برای شما ترجمان می گیرند. لطفاً به مکتوب خود برای مهلت گرفتن ترجمان مراجعه کنید چون در فرصت کوتاه ترتیب دادن حضور ترجمان ممکن است دشوار باشد. برای استفاده از ترجمان شما نباید مصارفی پرداخت کنید.

## اگر مشخصات تماس با من تغییر یافت چه باید کرد؟

مهم است که در صورت تغییر آدرس یا نمبر تیلفونتان، به کلینیک تخصصی مکتوب روان کنید یا برای آنها تیلفون نمائید. این کار اطمینان می دهد که کلینیک بتواند همچنان با شما تماس بگیرد.

## چگونه می توانم وقت ملاقات خود را تغییر دهم؟

اگر ضرورت داشتید وقت ملاقات خود را تغییر دهید، لطفاً در اولین فرصت با کلینیک تخصصی تماس بگیرید. مأمورین می توانند وقت و تاریخ ملاقات شما را با وقت و تاریخ دیگری که برای شما مناسب باشد عوض کنند، گوا اینکه این کار ممکن است بدان معنی باشد که قدری بیشتر انتظار بکشید. اگر نمی توانید به کلینیک بیائید در زودترین وقت به کلینیک خبر دهید.

اگر در وقت تعیین شده در کلینیک تخصصی حاضر شده نتوانید و خبر هم نداده باشید، ممکن است بخواهند که از نو شروع کرده و از داکتر عمومی تان دوباره ورقه ارجاع بگیرید.

## اگر دیگر به وقت داکترم ضرورت نداشتم چی؟

اگر دیگر به وقتی که برایتان تعیین شده ضرورت نداشتید، لطفاً به کلینیک تخصصی معلومات دهید.

شما اگر به کلینیک خبر دهید تا بدانند شما در وقت تعیین شده آمده نمی توانید، مدت انتظار مریض های دیگر را کم خواهید کرد.

## اگر من نیازهای خاص داشتم چی؟

شفاخانه می تواند به مریض هائی مساعدت نماید که برای آمدن نزد داکتر طبق وقت تعیین شده نیازهای خاصی داشته باشند.

اگر شما دچار ضعف شنوائی یا بینائی هستید، یا به ترجمان ضرورت دارید، مهم است که پیش از وقت تعیین شده به کلینیک تخصصی خبر دهید تا برای شما ترتیب کمک داده شود.

## آیا من به کمک برای رفت و آمد (ترانسپورت) استحقاق دارم؟

برای مریض هائی که از مناطق روستائی هستند

طرح مساعدت برای رفت و آمد مریض ها در ویکتوریا Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS) برای کسانی است که در نقاط روستائی ویکتوریا بود و باش دارند و باید مسافت طولانی را از خانه برای مراجعه به متخصصین طب یا داکتر دندان در مطب های مورد تأیید طی نمایند. برای استحقاق کمک، مریض باید ساکن نقاط روستائی بوده و بیش از 100 کیلومتر از خانه تا مطب فاصله داشته باشد، یا برای مراجعه در هر هفته برای پنج هفته یا بیشتر بیش از 500 کیلومتر مسافت طی نماید تا توسط یک متخصص معتبر تداوی شود.

این طرح VPTAS برای مسافرت و محل سکونت قدری کمک مالی هم می نماید. با آنکه این طرح بخشی از این مصارف را پرداخت می کند، همه این مصارف را به شما نمی دهد.

برای حصول اطمینان از اینکه در جائی که بیشتر ضرورت دارد این مصارف پرداخت شود، مریض هائی که می توانند از مؤسسات مددکار رسمی دیگری مساعدت بخواهند، نظیر وزارت امور عساکر متقاعد Department of Veterans' Affairs، حق ندارند طبق طرح VPTAS تقاضای کمک نمایند.

طرح مساعدت VPTAS موارد زیر را در بر نمی گیرد:

- مریض هائی که با آمبولانس، آمبولانس هوائی، یا وسائل پشتیبانی در مواقع عاجل منتقل می شوند
  - مصارفی که اعضای فامیل برای عیادت مریض ها به محل های تداوی پرداخت می کنند
  - سایر مصارف نظیر مصارف پارک و e-tags (مصارف استفاده از سرک های پولی).
- برای معلومات راجع به چگونگی تماس با دفتر VPTAS در محل، با داکتر خود مشوره کرده یا از وبسایت زیر دیدن نمائید:

[www.health.vic.gov.au/ruralhealth/vptas/index.htm](http://www.health.vic.gov.au/ruralhealth/vptas/index.htm)

برای مریض های محلی:

چند نوع ترانسپورت موجود است از قبیل Red Cross (صلیب سرخ)، و community volunteers (داوطلبان محلی). برای کسانی که نیازهای بالینی دارند ترانسپورت خاص فراهم می شود. اگر برای رفت و آمد به مساعدت ضرورت دارید، لطفاً با داکتر عمومی GP خود نوع ترانسپورت مورد نیاز خود را در میان بگذارید تا شما را به محلی که در آنجا وقت تعیین کرده اید برده و باز گردانند. برای معلومات بیشتر راجع به ترانسپورت کلینیکی در مواقع غیر عاجل به وبسایت Ambulance Victoria (آمبولانس ویکتوریا) به شرح زیر مراجعه کنید:

[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)

## ساعات کار کلینیک های تخصصی چیست؟

اغلب کلینیک های تخصصی روز های دو شنبه تا جمعه از ساعت 8:30 صبح تا 4:30 پیشین باز و در روزهای رخصت عمومی بسته اند. برخی از کلینیک های خاص ممکن است در روز ها و وقت های بخصوصی از هفته باز باشند.

## پیش از وقت ملاقات با داکتر چه باید کرد؟

پیش از وقت تعیین شده، لطفاً اطمینان حاصل کنید که:

- نتایج هر نوع آزمایشی (تستی) که برای وقت تعیین شده ضرورت دارد به دست آورید
- یک فهرست از داروها یا مکمل های خوراکی که می گیرید تهیه کنید

- آنچه را که می خواهید از داکترتان پرسان کنید یادداشت نمایید (اغلب انجام این کار پیش از رفتن نزد داکتر به شما کمک خواهد کرد).

## در روزی که وقت تعیین شده به انجام چه کاری ضرورت دارد؟

- در روزی که برای شما تعیین وقت شده است، لطفاً چیزهای زیر را با خود همراه داشته باشید:
  - مکتوبی که از کلینیک تخصصی برای تعیین وقت گرفته اید
  - هر نوع تصویر ایکس ری X-rays، تصویر دیگر (نظیر CT و ultrasound)، آزمایش (تست) خون یا نتایج سایر آزمایشات
  - فهرستی از دواهایی که اکنون مصرف می کنید
  - کارت مدیکرتان Medicare card، کارت تقاعدتان pension card، (در صورتی که داشته باشید) و هر نوع کارت تخفیف دیگری که دارید
  - آدرس داکتر عمومی تان GP و نمبر تیلیفون او
  - هر نوع دوا یا مکمل خوراکی که در موقع مراجعه به کلینیک در وقت تعیین شده به آن ضرورت دارید
  - سامان بازی یا کتاب برای اطفالی که همراه شما به کلینیک می آیند.
- بسیاری از شفاخانه ها دارای کافه و ماشین های فروش غذای آماده هستند، ولی شما ممکن است خوش داشته باشید خوراکی با خود همراه بیاورید.
- خیلی مهم است که هر نوع مکتوبی که از کلینیک تخصصی راجع به وقت تعیین شده برایتان ارسال می شود را با دقت مطالعه کنید و هرچه ضرورت داشته باشد با خود همراه داشته باشید.

## آیا باید کسی در وقت تعیین شده با من در کلینیک تخصصی همراه باشد؟

- از آوردن دوست، فامیل یا مواظب به کلینیک تخصصی در وقت تعیین شده استقبال می شود.
- اگر به کسی نیاز دارید تا در خانه از شما مواظبت نماید، مهم است که شخص مواظب - در وقت تعیین شده همراهتان به کلینیک بیاید.
- اگر از شما در nursing home (خانه سالمندان) مواظبت می شود، ترجیح دارد که یکی از مأمورین خانه سالمندان همراه شما در وقت تعیین شده به کلینیک تخصصی بیاید.

## آیا امکان پارک کردن هست؟

محل هایی که برای پیاده و سوار کردن مریض تعیین شده است عموماً به کلینیک های تخصصی نزدیک است. مؤسسه صدی می تواند به شما معلومات دهد که در کجا پارک کرده می توانید و مصارف پارک چقدر می باشد.

## وقتی که به کلینیک تخصصی می آیم چه باید بکنم؟

وقتی که آمدید، لطفاً به میز قسمت پذیرش reception ورود خود را اعلام کنید. مأمور مشخصات شما را بررسی می نماید و ممکن است از شما بخواهد کارت مدیکر یا کارت تقاعد خود را به او نشان دهید. بعد آنان شمارا به سمت اتاق انتظار در کلینیک تان هدایت می کنند.

## این وقت دیدار چقدر طول می کشد؟

توصیه می شود برای دیدارتان دو ساعت وقت بگذارید. همه مریض ها دارای یک وقتی هستند که از پیش تعیین شده است. ممکن است بیش از یک مریض دارای وقت یکسان باشند، زیرا در آن موقع بیش از یک نفر در کلینیک به کار مصروفیت دارد.

با آنکه وقت تعیین شده برای ساعت خاصی است، تأخیر هم ممکن است پیش آید. مأمورین ممکن است برای تداوی یا تشخیص مرض یک مریض پیش از وقت مقرر وقت صرف نموده و دچار تأخیر شوند یا از داکتر بخواهند برای موارد عاجل به بخش های دیگر شفاخانه برود. اگر چنین تأخیری رخ داد، مأمورین کلینیک به شما معلومات می دهند. در صورتی که شما قادر نباشید که برای وقت تعیین شده انتظار بکشید برای شما وقت دیگری تعیین می شود.

پلان شما طوری باشد که ده دقیقه پیش از وقت تعیین شده به کلینیک بیائید تا اگر باید کارهای کاغذی (فورم) را انجام دهید بتوانید؛ مخصوصا اگر این اولین دیدار شما از کلینیک باشد.

## آیا محصلین هم مرا می نگرند؟

مریض ها را ممکن است افراد مسلکی صدی متعددی بنگرند، از جمله محصلین پیراپزشکی، دوره نرسی و طب که در مراحل متفاوت آموزش هستند. شفاخانه های دولتی، شفاخانه های تعلیمی هستند و منظور این است که محصلین با مریض ها تبادل داشته باشند تا معلومات بالینی آنان بیشتر شود. ولی این حق شما است که اگر بخواهید مانع شوید که محصلین شما را بنگرند.

داکتر باید این افراد را به شما معرفی نماید. اگر خوش ندارید مأمورین علاوه آنجا باشند، به داکتر معلومات دهید. این خواست شما به هیچوجه بر کیفیت تداوی شما اثری نخواهد داشت.

## آیا در موقع دیدار با داکتر حق دارم سؤالی پرسان کنم؟

اگر در وقت دیدارتان، مطلبی که به شما گفته می شود متوجه نمی شوید، بخواهید دوباره برای شما آن را تشریح نمایند. شما می توانید از داکتر، نرس، یا پیراپزشک هر وقت خواسته باشید پرسان کنید.

## اگر شهادت نامه داکتر خواستم چی؟

اگر به شهادت نامه داکتر ضرورت داشتید باید در موقع دیدارتان با داکتر از او تقاضا کنید.

## چند بار ضرورت است که به کلینیک تخصصی مراجعه نمایم؟

تعداد وقت ملاقات مورد نیاز شما بسته به دلیل ارجاع شما به متخصص است. خدمات کلینیک تخصصی معمولا برای مدت زمانی است که به مواظبت تخصصی یا نظر یک داکتر متخصص نیاز باشد. داکتری که در کلینیک می بینید، برای شما تشریح می نماید که چند بار باید به کلینیک مراجعه کنید.

اگر دیگر نیازی به مراجعه به کلینیک تخصصی نداشته باشید، ممکن است شما را مرخص کنند تا زیر نظر داکتر عمومی GP خودتان تداوی شوید، یا به یک مؤسسه خدماتی محلی دیگر شما را ارجاع می نمایند. راجع به نوع تداوی که شما در کلینیک تخصصی داشته اید، یک مکتوب برای داکتر عمومی GP شما یا سایر مؤسسات ارائه کننده خدمت ارسال می شود.

## برای چه مدت ارجاع من به کلینیک تخصصی معتبر است؟

اعتبار ارجاع شما به کلینیک تخصصی برای مدت نامعلوم خواهد بود، و مأمورین کلینیک تخصصی ممکن است از شما بخواهند تا دوباره نزد داکتر عمومی GP خود یا داکتر متخصصی که شما را ارجاع کرده است رفته و مکتوب ارجاعی خود را تجدید نمایند.

## اگر من داکتر عمومی GP نداشته باشم چی؟

به همه مریض ها توصیه می شود داکتر عمومی GP داشته باشند. در حالی که داکتر های متخصص به یک جنبه خاص از صحت شما و معمولا برای مدت کوتاهی توجه دارند، مهم است که شما کسی را داشته باشید که با همه احتیاجات صدی شما آشنا باشد.

داکتر عمومی GP معمولا وقتی که کمک می خواهید اولین کسی است که شما را می بیند و راجع به ناجوری صدی شما مشوره می دهد و کسی است که به شما کمک می نماید وقتی که دیگر به مواظبت تخصصی ضرورت ندارید یا در جریان رفت و آمد نزد یک متخصص هستید صحت خود را تدبیر

کنید. این امر بسیار مهم است تا شما را کمک نماید صحت‌مند باقی مانده، اطمینان حاصل نماید که هر نوع مشکل نو یا پیچیدگی هائی که در تشخیص مرض هست تشخیص داده شده و هرچه زودتر تداوی شود.

## اگر راجع به خدمت کلینیک تخصصی شکایتی داشتیم چه باید بکنیم؟

شما می توانید در هر بخش از شفاخانه نظر خود را راجع به مواظبت یا خدمتی که دریافت می کنید اعلام نمائید. این ممکن است به صورت تمجید یا شکایت باشد.

در هر شفاخانه دولتی در ویکتوریا یک نماینده برای مریض ها وجود دارد و می توانید نام و نامبر تیلفون او را از مؤسسه صحّی تقاضا کنید. اگر در مورد تداوی خود از شفاخانه هر نوع شکایت یا تمجیدی داشتید، این شخص کسی است که می توانید با او تماس داشته باشید. نماینده مریض ها با شما کار می کند تا شکایت شما فیصله یابد، یا در صورت لزوم، در مورد موضوع بیشتر تحقیق شود.

برای تفصیل حقوق و مکلفیت هایمان به حیث یک مریض، لطفاً به وبسایت **Victorian Public Hospital Patient Charter** (منشور خدمت به مریض ها در شفاخانه های دولتی ویکتوریا) در زیر مراجعه کنید:

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

## اگر به معلومات بیشتر راجع به هرچیز در ارتباط با کلینیک های تخصصی نیاز داشتیم چه باید بکنیم؟

شما می توانید با مأمورین کلینیک تخصصی از طریق تیلفون مرکزی شفاخانه یا به طور مستقیم با نمبر تیلفونی تماس بگیرید که بر روی مکتوبی نوشته شده که برای شما از جانب کلینیک تخصصی ارسال شده است.

معلومات راجع به خدمات کلینیک تخصصی در وبسایت هر مؤسسه صحّی موجود است. فهرستی از وبسایت های مؤسسات صحّی را می توانید در زیر پیدا کنید:

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

ابتکارات متعددی توسط وزارت صحت Department of Health و خدمات صحت عمومی ویکتوریا **Victorian Public Health Services** به حیث بخشی از بهتر سازی کلینیک های تخصصی و تدابیر نوآوری **Specialist Clinics Improvement and Innovation Strategy** انجام شده است. مأمورین خدمات صحت عمومی و گروپ های متمرکز مراجعین **consumer focus groups** معلوماتی راجع به تجارب مراجعین کلینیک های تخصصی در شفاخانه های دولتی ویکتوریا ارائه کرده اند.

پاسخ به سؤالاتی که بیشتر پرسان می شوند (FAQs) به این منظور تدوین شده اند تا تجارب مریض ها و ارتباطات بین کلینیک های تخصصی، مراجعین و داکترهای عمومی **GP** بهتر شود.

این پاسخ ها توسط وزارت صحت با مشوره با نمایندگان بسیاری از کسانی که سهم دارند، از جمله مدیریت خدمات صحّی، مأمورینی که در کلینیک ها کار می کنند، و مراجعین تدوین شده است.

برای معلومات بیشتر راجع به کلینیک های تخصصی لطفاً به وبسایت زیر مراجعه کنید:

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

تصدیح در جون 2010