

### 什麼是專科門診？

維州公立醫院專科門診部向需要醫療、產科或手術診治和醫護的病人提供服務。他們還提供相關的聯合醫療服務(如物理治療)和診斷化驗。這些服務有時稱為“門診”服務，針對的是非住院病人。

### 怎樣預約專科門診？

全科醫生(GP)或其他專科醫生會把病人轉診到專科門診部。有時病人經急診科治療或住院治療，或分娩後會轉到專科門診部，以便得到隨訪。

轉診後，專科門診部的工作人員會根據轉診醫生提供的健康資訊，確定病人門診預約的優先順序。您可能會立即得到預約日期，或被列入等候名單，並在稍後獲得預約。

專科門診部會利用轉診資訊聯絡您和您的醫生。

### 怎樣得到預約通知？

您會收到來自專科門診部的信函或電話，並通知您預約的時間。您還可能會收到有關預約的其他信函，例如，有些醫生可能會要求您在預約之前完成專項檢查，如X光或驗血。

## 門診預約要等多久？

等候預約的時間因各個專科和醫療服務單位而異。如果您對門診預約前的病情控制感到擔心，您可以與轉診醫生討論控制病情的可選方法。

在到醫院看門診之前，您的GP通常是最能控制您病情的人。如果您擔心自己的病情，請聯絡GP。萬一您的病情正在惡化，GP會通知專科門診部的工作人員。在緊急情況下，您應該撥打000，叫救護車或去急診科。

在您等候去看專科醫生期間，GP可能會向您建議一些協助您的治療方法。

## 我將從專科門診部得到什麼資訊？

**門診電話：**您將得到一個電話號碼，您對預約有疑問，均可撥打電話諮詢。

**患者識別號碼：**根據您所轉診到的醫療服務部門，您可能會收到一個門診號。您給醫院打電話時，可能需要報出門診號。這有助於工作人員查看您的預約史，並回答您的提問。

**地圖：**醫院將為您提供一份地圖，描述可選交通工具、停車場和專科門診的位置。

**病人權利和義務：**醫院將提供有關資料，解釋專科門診病人的權利和義務。其中包含有關您健康資訊的隱私、保密性的詳細資料。

**傳譯員：**如果想安排傳譯員，您可在醫療服務機構獲得傳譯服務的資訊和聯絡電話。隨後工作人員會為您預約傳譯員。請核對信函中預約傳譯員的時間表，因為時間倉促可能很難預約到傳譯員。您使用傳譯員無需付費。

## 我的聯絡方式有變該怎麼辦？

如果您的聯絡地址或電話號碼有變，您應電話聯絡或致信告知專科門診部，這很重要。這將確保門診部能夠繼續

## 如何更改門診預約時間？

如果您需要更改門診預約時間，請儘早聯絡專科門診部。工作人員會把您的預約改到一個更適合您的日期或時間，但是這可能意味著更長時間的等待。

若您意識到自己不能去看預約門診，請儘早通知門診部。

如果您在沒有通知專科門診部的情況下錯過預約時間，您可能必須請GP開出新的轉診信，重新排隊。

## 如果我不再需要或不想再要門診預約，該怎麼辦？

如果您不再需要預約，請告知專科門診部。

如果您不能在預約時間去看門診，請務必告知門診部，這有助於縮短其他病人的等候時間。

## 如果有特殊需求，該怎麼辦？

醫院可能可以協助有特殊需求的病人看預約門診。

如果您的聽力或視力受損，或需要傳譯員，請在預約前告知專科門診部，以便為您安排協助，這很重要。

## 我有資格得到交通補助嗎？

**鄉村病人看病須知：**

維州病人交通補助計劃(VPTAS)目的在於協助住在鄉村的維州人。他們在去看專科醫生的門診或牙科門診時，如需要長途跋涉，就可以獲得幫助。若想獲得這項補助，病人必須住在鄉村地區，去看專科醫生的單程路程達100公里或以上，或在5周或超過5周的時間內，平均每週路程達500公里。

VPTAS提供交通和住宿方面的經濟補助，但這並不是全額報銷，而是針對這些費用提供補貼。

為確保最需要的人能獲得援助，有資格領取其他註冊福利機構(包括退伍軍人事務部)資助的病人，就沒有資格申領VPTAS資助。

VPTAS資助不適用於：

- 搭乘救護車、急救飛機或緊急救援車的病人
- 病人家屬前往治療地探視的交通費
- 停車費或e-tag費等其他費用。

欲知如何聯絡當地VPTAS辦公室，請諮詢您的GP或瀏覽網站：

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

**本地病人須知：**

現有多種交通方式可供使用，比如紅十字會、社區義工提供的接送。有臨床需求的病人可獲得專門交通協助。如果您需要交通協助，請與GP討論您去看門診時所需的交通工具。非急診交通詳情，請瀏覽Ambulance Victoria(維州救護車)網站：

[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)

## 什麼時間提供專科門診服務？

大多數專科門診在週一至週五上午8:30—

下午4:30提供門診服務，公休日停診。特殊門診可能在一周中的特定日期或時間提供

## 看預約門診前需要做什麼？

看門診前請確保：

- 拿到看門診所需的檢驗結果
- 寫下您正在服用的所有藥物和膳食補充品
- 寫下您要問醫生的問題(看門診前這麼做常常很有幫助)。

## 看預約門診前需要做什麼？

看門診前請確保：

- 拿到看門診所需的檢驗結果
- 寫下您正在服用的所有藥物和膳食補充品
- 寫下您要問醫生的問題(看門診前這麼做常常很有幫助)。

## 看門診的當天需要做什麼？

看門診的當天請攜帶：

- 專科門診部給您的預約信
- 相關的X光片、掃描片(CT或超聲波)、驗血報告和其他檢驗報告
- 您在服用的藥物清單
- 您的Medicare卡、養老金卡(若有的話)和其他優惠卡
- 您GP的地址和電話號碼
- 看門診期間您需服用的藥物和膳食補充品
- 如果帶孩子去，可帶上玩具或書籍。

許多醫院都有咖啡館或點心自動售貨機，但您也可自帶食物。

您應該仔細閱讀專科門診部給您的預約信，看清楚到預約門診所需攜帶的物品，這很重要。

## 看預約門診可以帶親友嗎？

歡迎您在看預約門診時帶上朋友、親戚或護理人。

如果您需要有人在家照顧您，請讓您的護理人陪您來看門診，這很重要。

如果您在老人院接受照顧，最好有老人院的工作人員陪您來看預約門診。

## 有地方停車嗎？

病人上下車的地方一般就在專科門診部的附近。醫院可向您提供停車和停車費方面的資訊。

## 到達專科門診部後需要做什麼？

到達後請去接待處登記。員工將核對您的詳情並可能要求您出示Medicare卡或養老金卡，然後他們會讓您在候診區等候。

## 看門診需要多長時間？

建議您留出兩個小時的時間看門診。所有病人有指定的門診時間。在某個時間可能預約不止一位病人，這是因為在這個時間有不止一位醫生同時給病人看病。

雖然指定了預約時間，但可能會發生意外的耽擱情況。醫生可能需與某位病人討論複雜的治療或診斷，有時也可能需要到醫院的其他部門進行緊急救治。如果發生這類耽擱，門診部工作人員會告訴您。如果這時您不能等候，他們會為您另外安排門診預約時間。

根據指定的預約時間，請提前十分鐘到達門診部，特別是第一次，這樣您可有充足的時間填寫各種表格。

## 會有學生給我看病嗎？

給病人看病的有各類醫務人員，其中包括來自聯合機構處在不同訓練階段的輔助醫療、護理和醫科學生。公立醫院也是教學醫院，為提高學生的臨床知識水準，會讓學生接觸病人。不過，病人有權拒絕讓學生看病。

醫生會向您介紹這些醫務人員。如果您不願有其他人在場，請告訴醫生。您的醫療不會因此受到任何影響。

## 在看病時可以提問嗎？

在看門診時，如果您對診治有不解之處，可以隨時向醫生、護士或聯合醫療人員提出任何問題。如果您難以理解他們的解釋，可讓他們再說一遍。

## 怎樣得到醫生證明？

如果您需要醫生證明，應在看病時向醫生索取。

## 我要看幾次專科門診？

您所需的預約門診次數取決於您的轉診原因。專科門診服務的時間通常僅供您接受需要的專家服務或專科醫師意見。在門診部給您看病的醫生會討論您需要的門診次數。

您不再需要專科門診時，可能會被轉回給您的GP或其他社區服務中心接受照顧。您的GP或其他醫療服務機構會收到一封信，講述您在專科門診部接受的醫療服務。

## 轉診信有效期多長？

專科門診部的轉診信不會無限期有效。專科門診的工作人員可能會要求您再次向GP或轉診專科醫生索要新的轉診信。

## 如果我沒有GP怎麼辦？

我們鼓勵每位病人都有一個GP。雖然專家負責診治您某一方面的健康狀況，但通常時間有限。因而有一個人瞭解您的所有健康需求是很重要的。

GP通常是您需要幫助或對您健康狀況提出建議的第一個人。當您不再需要專科醫護或專家隨訪期間，GP將幫助您控制健康情況。這對於幫助您保持健康和確保儘早診治新的健康問題或併發症是很重要的。

## 如果我對門診預約有意見，該怎麼辦？

您可對醫院任何一個部門提供的醫護或服務提出意見，這可以是表揚也可以是投訴。

維州每家公立醫院都設有一名病人代表，醫院會將他們的姓名和電話告知您。如果您對醫院提供的治療有任何意見或想提出表揚，可與病人代表聯絡。病人代表將與您一起找出解決投訴問題的辦法，或在必要時進一步調查投訴事項。

欲知關於病人權利和義務的詳情，請瀏覽Victorian Public Hospital Patient Charter(維州公立醫院病人章程)網站：

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



## 如果我還需要與專科門診相關的其他資訊，該怎麼辦？

專科門診部給您的信函上列有醫院總機號碼及直撥電話號碼，您可撥打這些電話，聯絡專科門診部工作人員。

您還可在各醫療機構網站上查閱專科門診服務的詳情。欲知各醫療機構網址，請瀏覽：  
[www.health.vic.gov.au/hospitals/index](http://www.health.vic.gov.au/hospitals/index)

作為《專科門診改進和創新策略》(Specialist Clinics Improvement and Innovation Strategy)的一部分，衛生部與維州公立醫療服務機構協同實施了一系列新舉措。公立醫療服務機構的員工和消費者焦點小組提供了維州公立醫院專科門診部病人看病經歷的有關資訊。

編寫常見問題解答的目的在於改善病人看門診，並加強專科門診部、消費者和GP之間的溝通交流。

這些解答是由衛生部與有關方面協商後編寫的，包括醫療服務機構管理部門、臨床醫務人員和消費者。

欲知專科門診部詳情，請瀏覽：

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

2010年6月更新