

Što su specijalističke klinike?

Specijalističke klinike u državnim bolnicama u Victoriji pružaju liječničke preglede i njegu kod medicinskih, porodiljskih ili kirurških specijalista. Tu se pružaju i usluge pridruženih zdravstvenih službi (kao što je fizioterapija) kao i dijagnostičke pretrage. Ove usluge, za koje se koristi izraz i 'outpatients', namijenjene su osobama koje nisu primljene u bolnicu kao bolnički pacijenti.

Kako ću zakazati pregled kod specijaliste na klinici?

Liječnik opće prakse (GP) ili drugi liječnici specijalisti upućuju pacijente na specijalističku kliniku. Pacijenti se koji put upućuju na kontrolni pregled nakon liječenja na odjelu za hitnu intervenciju ili nakon poroda.

Kada zdravstvena ustanova primi uputnicu, osoblje specijalističke klinike će vam odrediti prioritet na temelju podataka o vašem stanju koje je naveo liječnik koji vas je uputio. Pregled vam može biti zakazan odmah ili vas stavljaju na listu čekanja za pregled.

Specijalistička klinika će kontaktirati vas i vašeg liječnika i obavijestiti vas što je odlučeno u svezi uputnice.

Kako će mi biti javljeno kada je pregled?

Od specijalističke klinike ćete dobiti pismo ili telefonski poziv, kojim će vam biti ponuđen termin za pregled. Možda ćete dobiti i druga pisma vezana za taj pregled; na primjer, neki liječnici mogu zahtijevati da se izvrše određene pretrage prije zakazanog pregleda, kao što su rentgen slike ili pretrage krvi.

Koliko ću dugo morati čekati na pregled?

Koliko ćete čekati na pregled ovisi o specijalistima i zdravstvenim ustanovama. Ako vas brine što trebate činiti dok čekate na pregled, porazgovarajte o tome što biste mogli učiniti s liječnikom koji vas je uputio.

Vaš liječnik opće prakse obično je najbolja osoba za brigu o zdravstvenim pitanjima, dok se ne obavi pregled u zdravstvenoj ustanovi. Molimo kontaktirajte liječnika opće prakse ako ste zabrinuti zbog svog stanja. Liječnik opće prakse će obavijestiti osoblje specijalističke klinike ako se vaše stanje pogorša. U hitnim slučajevima, nazovite hitnu pomoć na 000 ili idite u bolnicu na odjel za hitnu intervenciju.

Vaš liječnik opće prakse će vam možda predložiti neki tretman dok čekate na specijalistu.

Kakve ću podatke dobiti od specijalističke klinike?

Telefonski broj klinike: Dobit ćete telefonski broj koji možete nazvati, ukoliko imate pitanja u svezi pregleda.

Osobni broj pacijenta: Ovisno o zdravstvenoj ustanovi u koju ste upućeni, vjerojatno ćete dobiti broj pod kojim se vodite kao pacijent. Kada nazovete bolnicu, od vas se može tražiti da navedete taj broj. To će pomoći osoblju pronaći podatke što se događa s vašim pregledom i odgovoriti vam na pitanja.

Mapa: Dobit ćete mapu s ucrtanim mogućnostima prijevoza, parkiranja i mjestom gdje se nalazi specijalistička klinika.

Pacijentova prava i obveze: Dobit ćete informacije o svojim pravima i obvezama kao pacijenta koji dolazi na specijalističku kliniku. U to će biti uključeni i podaci o privatnosti i povjerljivosti vaših zdravstvenih podataka.

Informacije o tumačima: Dobit ćete informacije o uslugama tumača i broj na koji možete nazvati zdravstvenu ustanovu ako vam je potreban tumač. Osoblje će vam nakon tog poziva organizirati tumača. Molimo pogledajte u pismu u kojem roku morate zakazati tumača, jer obično je teško dobiti tumača u kratkom roku. Vama se ne naplaćuju usluge tumača.

Što ću učiniti ako se promijene moji podaci za kontaktiranje?

Ukoliko vam se promijeni adresa ili broj telefona, morate telefonirati ili poslati pismo specijalističkoj klinici. Time ćete osigurati da klinika može i dalje održavati kontakt s vama.

Kako mogu promijeniti zakazani termin?

Ukoliko ste primorani promijeniti zakazani termin, molimo kontaktirajte čim prije specijalističku kliniku. Osoblje će vam promijeniti termin u dan ili vrijeme koje vam više odgovara, iako to može značiti duže razdoblje čekanja.

Molimo obavijestite kliniku čim utvrdite da niste u stanju doći na zakazani termin.

Ukoliko propustite pregled bez obavijesti specijalističkoj klinici o tome, može se dogoditi da ćete morati tražiti novu uputnicu od svog liječnika opće prakse.

Što ću učiniti ukoliko mi više nije potreban pregled?

Ukoliko vam više nije potreban pregled, molimo obavijestite o tome specijalističku kliniku.

Ako obavijestite kliniku da ne možete doći na zakazani termin, možete pomoći da se drugim pacijentima skрати čekanje na pregled.

Što ako imam posebne potrebe?

Bolnica je možda u mogućnosti pomoći osobama s posebnim potrebama prilikom dolaska na pregled u bolnicu.

Ukoliko imate oštećen sluh ili vid ili ako vam je potreban tumač, morate o tome obavijestiti specijalističku kliniku prije zakazanog pregleda kako bi vam se mogla organizirati potrebna pomoć.

Imam li pravo na pomoć za prijevoz?

Za pacijente koji putuju iz ruralnih područja:

Program pomoći za prijevoz pacijenata u Victoriji (VPTAS) pomaže ruralnim stanovnicima Victorije koji moraju daleko putovati na specijalističko liječničko ili zubno liječenje kod liječnika specijaliste. Da bi imali pravo na ovu pomoć, pacijenti moraju živjeti u ruralnim područjima i putovati najmanje 100 kilometara u jednom smjeru ili u prosjeku 500 kilometara tjedno tijekom razdoblja od najmanje pet tjedana radi liječenja kod priznatog liječnika specijaliste.

VPTAS pruža određenu financijsku pomoć za putovanje i smještaj. Iako se na ovaj način subvencioniraju troškovi, ova pomoć ne pruža potpuno pokrivenje troškova.

Kako bi se osiguralo da pomoć bude pružena tamo gdje je najpotrebnija, pacijenti koji imaju pravo potraživati pomoć od drugih registriranih organizacija za pružanje beneficija, uključujući i Ministarstvo poslova vojnih veterana, nemaju pravo potraživanja na temelju VPTAS-a.

Pomoć koju pruža VPTAS ne odnosi se na:

- pacijente koji putuju hitnom pomoći cestovnim vozilima ili zračnim putem ili vozilima kao pomoć u hitnim slučajevima
- troškove članova obitelji prilikom posjete pacijentima na mjestu liječenja
- druge nastale troškove, kao što su parkiranje ili e-tag.

Za informacije o tome kako kontaktirati mjesni VPTAS ured, porazgovarajte sa svojim liječnikom opće prakse ili posjetite web stranicu na:

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

Za lokalne pacijente:

Postoje razne vrste prijevoza, kao što je Crveni križ (Red Cross) i društveni dragovoljci. Pomoć za specijalizirani prijevoz pruža se osobama koje imaju kliničke potrebe. Ako vam je potrebna pomoć oko prijevoza, molimo porazgovarajte sa svojim liječnikom opće prakse o vrstama prijevoza koji vam je potreban do mjesta gdje vam je zakazan pregled kao i u povratku. Detaljnije informacije o prijevozu do klinike, za koji nije potrebno vozilo hitne pomoći, možete naći na web stranici Ambulance Victoria na:

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

Kakvo je radno vrijeme specijalističkih klinika?

Većina specijalističkih klinika radi od ponedjeljka do petka od 8.30 do 16.30 h, a zatvorene su u dane državnih praznika. Izvjesne klinike rade određenim danom i u određeno vrijeme svaki tjedan.

Što moram učiniti prije zakazanog pregleda?

Prije zakazanog pregleda, molimo:

- pribavite nalaze pretraga potrebne za taj pregled
- napišite listu lijekova ili dijetalnih dodatnih preparata koje uzimate
- zapišite sva pitanja koja želite postaviti liječniku (često je to korisno napraviti unaprijed).

Što moram učiniti na dan pregleda?

Na dan zakazanog pregleda, molimo donesite:

- pismo sa zakazanim pregledom koje ste dobili od specijalističke klinike
- sve rentgen, CT ili ultrazvučne slike koje se odnose na to kao i nalaze krvi ili nalaze drugih pretraga
- listu lijekova koje trenutno koristite
- svoju Medicare karticu, mirovinsku karticu (ako ju imate) i bilo koju karticu za povlastice koju imate
- adresu i broj telefona svog liječnika opće prakse
- lijekove ili dijetalne preparte koji vam mogu biti potrebni tijekom posjete
- igračke i knjige za djecu koja dolaze na kliniku s vama.

Veliki broj bolnica ima aparate za kavu i napitke, ali vi možete donijeti i svoju hranu.

Morate pažljivo pročitati svako pismo koje primite od speijalističke klinike o zakazanom pregledu i onome što trebate donijeti na taj pregled.

Trebam li povesti nekog sa sobom na specijalističku kliniku

Na pregled na specijalističkoj klinici slobodno možete povesti nekog od prijatelja, rodbine ili skrbnika.

Ako vam je potreban netko tko će skrbiti o vama kod kuće, važno je da i vaš skrbnik dođe s vama na taj pregled.

Ako vam se skrb pruža u starčkom domu, preporučuje se da djelatnik iz staračkog doma dođe s vama na pregled na specijalističku kliniku.

Može li se dobiti mjesto za parkiranje?

Mjesta za dovoz/odvoz pacijenata obično su locirana u blizini specijalističke klinike. Zdravstvena ustanova vam može dati informacije o parkiranju i troškovima parkiranja.

Što trebam učiniti kada dođem na specijalističku kliniku?

Kada dođete, molimo javite se na recepciju za prijem. Osoblje će provjeriti vaše podatke i može zatražiti od vas Medicare ili mirovinsku karticu. Zatim će vas uputiti u čekaonicu klinike.

Koliko će trajati pregled?

Preporučuje se odvojiti oko dva sata za pregled. Svakom pacijentu se zakazuje pregled u određeno vrijeme. U isto vrijeme može biti zakazan pregled većem broju pacijenata, jer na klinici istovremeno radi više ljudi.

Iako su pregledi zakazani za određeno vrijeme, može doći do kašnjenja. Osoblje može kasniti zbog potrebe konzultacija s pacijentom u složenim slučajevima liječenja ili dijagnoze ili zato što mora zbog hitnog slučaja otići u druge dijelove bolnice. Ukoliko dođe do takvih kašnjenja, kliničko osoblje će vas o tome obavijestiti. Pregled vam može biti zakazan u neko drugo vrijeme, ukoliko ne možete čekati na pregled taj dan.

Planirajte doći na pregled deset minuta prije zakazanog vremena kako biste mogli popuniti obrasce, ako bude potrebno, osobito ako se radi o prvoj posjeti.

Hoće li pregled obavljati studenti?

Pacijente može pregledati niz zdravstvenih stručnjaka, uključujući i studente pridruženih zdravstvenih službi, medicinske njege i medicine koji su u različitim stadijima usavršavanja. Državne bolnice su sveučilišne bolnice i studentima se želi pružiti prilika da uspostave komunikaciju s pacijentima, kako bi unaprijedili svoje kliničko znanje. No vaše je pravo odbiti da vas pregleda student.

Liječnik vam treba predstaviti takvo osoblje. Ako ne želite da dodatno osoblje bude prisutno na pregledu, molimo recite to liječniku. To neće ni u kojoj mjeri utjecati na vašu zdravstvenu njegu.

Mogu li postavljati pitanja tijekom pregleda?

Ako ne razumijete nešto o čemu se razgovara s vama tijekom pregleda, zamolite da vam se to ponovno objasni. Možete u svakom trenutku postavljati pitanja liječniku, medicinskoj sestri ili osoblju pridruženih zdravstvenih službi.

Što ako mi je potrebna liječnička potvrda?

Tijekom pregleda, zamolite liječnika za liječničku potvrdu, ako vam je potrebna.

Koliko puta ću morati otići na specijalističku kliniku?

Koliki broj pregleda vam je potreban ovisi o tome kakav je razlog uputnice. Specijalistička klinika obično pruža usluge samo onoliko dugo koliko je potrebna stručna njega ili mišljenje liječnika specijaliste. Liječnik kojeg ćete vidjeti na klinici će vam reći koliko puta ćete morati doći na kliniku.

Kada više ne budete morali dolaziti na specijalističku kliniku, ponovno ćete biti upućeni svom liječniku opće prakse ili u drugu društvenu ustanovu. Vašem liječniku ili drugoj društvenoj ustanovi će biti upućeno pismo o zdravstvenim uslugama koje su vam pružene na specijalističkoj klinici.

Koliko dugo vrijedi moja uputnica specijalističkoj klinici?

Uputnica specijalističkoj klinici često nema neograničeno trajanje pa osoblje specijalističke klinike može tražiti od vas da od svog liječnika opće prakse ili specijaliste koji vas je uputio zatražite novu uputnicu.

Što ako nemam liječnika opće prakse?

Svim pacijentima se preporučuje da imaju liječnika opće prakse (GP). Dok se specijalisti bave specifičnim vidom vašeg zdravstvenog stanja, obično samo ograničeno vrijeme, važno je imati nekoga tko zna sve o vašim zdravstvenim potrebama.

Liječnik opće prakse je obično prva osoba kojoj se javite ako vam je potrebna pomoć ili savjet o zdravstvenom stanju, i osoba koja će vam pomoći u zdravstvenim problemima kada vam više ne bude potreban specijalist, ili u razdoblju između pregleda kod specijaliste. To može biti jako važno za održavanje zdravlja i kako bi se eventualni zdravstveni problemi ili komplikacije dijagnosticirali i što prije liječili.

Što trebam učiniti ako me nešto brine u svezi usluga specijalističke klinike?

Možete iznijeti svoje mišljenje o njezi i uslugama koje primate u bilo kojem dijelu bolnice. To može biti pohvala ili pritužba.

Svaka državna bolnica u Victoriji ima zastupnika za pacijente, a ime i broj telefona te osobe može vam dati zdravstvena ustanova. Ta osoba je vaš kontakt ako ste zbog nečega zbrinuti ili želite pohvaliti tretman koji vam je pružen u bolnici. Zastupnik pacijenata će raditi s vama kako bi našao rješenje na svaku pritužbu, ili, ako je potrebno, detaljnije ispitao stvar.

Za detaljnije podatke o svojim pravima i obvezama kao pacijenta, molimo posjetite web stranicu Povelje pacijentima državne bolnice u Victoriji na:

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

Što trebam učiniti ako mi je potrebno više informacija o specijalističkim klinikama?

Možete kontaktirati osoblje specijalističke klinike putem bolničke telefonske centrale ili izravno na broj telefona navedenom u pismu koje dobijete od specijalističke klinike.

Informacije o uslugama specijalističke klinike mogu se dobiti i od pojedinačnih zdravstvenih ustanova na njihovim web stranicama. Popis web stranica zdravstvenih ustanova može se naći na:

www.health.vic.gov.au/hospitals/index

Ministarstvo zdravstva i državne zdravstvene ustanove u Victoriji zajednički su poduzele niz inicijativa u sklopu Strategije poboljšanja i inovacije usluga specijalističkih klinika. Osoblje javnih zdravstvenih ustanova i grupe s fokusom na korisnike dale su podatke o iskustvima korisnika na specijalističkim klinikama javnih zdravstvenih ustanova u Victoriji.

Pripremljeni su odgovori na često postavljana pitanja, kako bi se poboljšala iskustva i komunikacije između specijalističkih klinika, korisnika i liječnika opće prakse.

Odgovore je pripremila Ministarstvo zdravstva u konzultaciji s predstavnicima niza zainteresiranih strana, uključujući rukovodstvo zdravstvenih usluga, kliničko osoblje i korisnike.

Za više informacija o specijalističkim klinikama molimo posjetite:

www.health.vic.gov.au/outpatients

Najnovije izdanje, lipanj 2010