

## Шта су специјалистичке клинике?

Државне болнице у Викторији пружају услуге пацијентима којима су потребни лекарски, акушерски или хируршки прегледи и нега коју пружају лекари специјалисти. Клинике такође пружају сродне здравствене услуге (као што је физиотерапија) и врше дијагностичка испитивања. Ове услуге, које су обично познате као амбулантне услуге, намењене су особама које нису примљене у болницу.

## Како могу да закажем преглед у специјалистичкој клиници?

Упут за специјалистичку клинику издаје лекар опште праксе (GP) или неки други специјалиста. Понекад се пацијенти упућују у специјалистичку клинику на контролу после завршеног лечења на ургентном одељењу или у болници, или након порођаја.

Кад здравствена служба добије ваш упут, особље специјалистичке клинике ће одредити приоритет упута на основу информација о вашем здравственом стању које им је дао лекар који вас је упутио. Посета може да вам буде заказана одмах или ћете бити стављени на листу чекања.

Специјалистичка клиника ће контактирати вас и вашег лекара да вас обавести о томе шта се десило са вашим упутом.

## Како ћу бити обавештен/а о заказаном прегледу?

Добићете писмо или телефонски позив од специјалистичке клинике да би вам понудили преглед. Можда ћете такође добити и друга писма која се тичу прегледа, нпр. неки лекари могу да захтевају да обавите одређене тестове пре првог прегледа, као што су рендгенско снимање или испитивање крви.

## Колико дуго ћу чекати на преглед?

Колико дуго ћете чекати на преглед зависи од тога који вам специјалиста треба и од здравствене службе. Ако се бринете о свом здравственом проблему док чекате на преглед, о опцијама које су вам на располагању можете да разговарате са лекаром који вас је упутио.

Обично је најбоље да се, док чекате на преглед ради лечења, обратите свом лекару опште праксе. Молимо вас обратите се лекару опште праксе ако вас забрињава било шта у вези вашег здравственог проблема. Лекар опште праксе ће обавестити особље специјалистичке клинике ако се ваше стање погорша. У хитним случајевима треба да назовете 000 за службу хитне помоћи или да одете у амбуланту за хитну помоћ.

Лекар опште праксе може да предложи лечење да би вам се помогло док чекате на преглед код специјалисте.

## Које ћу информације добити од специјалистичке клинике?

**Број телефона за клинику:** добићете број телефона који треба да назовете ако имате било каквих питања у вези вашег прегледа.

**Идентификациони број пацијента:** зависно од здравствене службе на коју сте упућени, можда ћете добити број пацијента. Када назовете болницу, могуће је да ће вас питати за тај број. То помаже особљу да виде вашу историју прегледа и да одговоре на ваша питања.

**Мапу:** добићете карту на којој се наводи који вам је превоз на располагању, паркинг и где се налази специјалистичка клиника.

**Права и обавезе пацијента:** добићете информације о правима и дужностима које имате као пацијент који долази на преглед у специјалистичку клинику. У то спадају информације о приватности и поверљивости ваших здравствених информација.

**Информације о тумачима:** добићете информације о услугама тумача и број који треба да назовете у здравственој служби ако за вас треба да се ангажује тумач. Особље ће потом да закаже тумача. Молимо да у писму проверите колико унапред треба да се закаже тумач, пошто то може да буде теже ако се не дозволи довољно времена. Услуге тумача су за вас бесплатне.

## Шта треба да урадим ако се промене моји контакт подаци?

Важно је да назовете или писмено обавестите специјалистичку клинику ако промените адресу или број телефона. То ће клиници омогућити да вас и даље контактира.

## Како могу да променим заказани преглед?

Ако треба да промените заказани преглед, молимо вас да контактирате специјалистичку клинику што је пре могуће. Особље ће моћи да помери заказани преглед на дан или време које вам више одговара, мада то значи да ћете можда морати дуже да чекате.

Молимо вас да обавестите клинику чим будете знали да нећете моћи да дођете на заказани преглед.

Ако пропустите више заказаних прегледа, а о томе не обавестите специјалистичку клинику, можда ћете морати да тражите нови упут од лекара опште праксе.

## Шта треба да урадим ако ми више не треба или не желим да идем на преглед?

Ако вам преглед више није потребан, молимо вас да обавестите специјалистичку клинику.

Ви можете да помогнете да се скрати период чекања за друге пацијенте, тиме што ћете обавестити клинику ако не можете да дођете на заказани преглед.

## Шта ако имам посебне потребе?

Болнице могу да помогну пацијентима са посебним потребама када долазе на преглед у клинику.

Ако имате говорну ману или оштећени вид, или ако вам је потребан преводилац, важно је да обавестите специјалистичку клинику пре заказаног прегледа, тако да би вам се помоћ обезбедила.

## Да ли имам право на помоћ са превозом?

### За пацијенте који путују из унутрашњости:

Програм помоћи за превоз пацијената у Викторији (Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS)) помаже пацијентима из унутрашњости Викторије који морају далеко да путују на преглед код одобреног специјалисте или зубара. Да би имали право на ову помоћ, пацијенти морају да живе у унутрашњости и да на лечење код признатог специјалисте путују 100 или више километара у једном правцу, или у просеку 500 километара недељно, током пет или више недеља.

VPTAS обезбеђује новчану помоћ и за пут и за смештај. Међутим, намена овог програма није да се трошкови у потпуности надокнаде, већ да се дотирају.

Да би се помоћ обезбедила где је највише потребна, пацијенти који имају право на помоћ од других регистрованих агенција које исплаћују бенефиције, укључујући Министарство за борачка питања (Department of Veterans' Affairs), немају право да траже надокнаду трошкова у оквиру VPTAS-а.

VPTAS помоћ се не даје за:

- превоз пацијената колима хитне помоћи, хеликоптерима за хитну помоћ или помоћним возилима за хитне случајеве;
- трошкове које носе чланови породице кад долазе у посету пацијентима у месту где се пацијент лечи;
- друге трошкове као што су трошкови за паркинг и е-tag.

За информације о томе како да контактирате локалну VPTAS канцеларију, обратите се лекару опште праксе или посетите овај вебсајт

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

### **За локалне пацијенте:**

На располагању су разне врсте превоза, нпр. Црвени крст и превоз који обезбеђују волонтери у заједници. Помоћ у виду специјализованог превоза се пружа особама које имају клиничку потребу за тим превозом. Ако вам је потребна помоћ са превозом, молимо разговарајте са лекаром опште праксе о томе каква врста превоза вам је потребна да на преглед одете и да се вратите.

Додатне информације о клиничком превозу до амбуланте за случајеве који нису хитни могу да се нађу на сајту Ambulance Victoria (Хитна служба Викторије) на

[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)

## **Које је радно време специјалистичких клиника?**

Већина специјалистичких клиника ради од понедељка до петка, од 8.30 ујутру до 16.30 после подне, и не раде на државне празнике. Поједине клинике раде одређеним данима и сатима током недеље.

## **Шта треба да урадим пре прегледа?**

Пре него што дођете на преглед, постарајте се да:

- обавите сва испитивања која су потребна за ваш преглед;
- направите списак свих лекова или дијеталних додатака које узимате;
- запишете сва питања која желите да поставите лекару (обично је боље да то урадите пре доласка).

## **Шта треба да урадим на дан прегледа?**

Молимо вас да на преглед понесете:

- писмо о заказаном прегледу које сте добили од специјалистичке клинике;
- све релевантне рендгенске снимке и резултате скенирања (компјутеризоване томографије СТ или ултразвука), резултате анализа крви и других тестова;
- списак лекова које тренутно узимате;
- своју Medicare картицу, пензионерску картицу (ако је имате) и све друге картице за повластице које имате;
- адресу и број телефона вашег лекара опште праксе;

- све лекове и дијеталне додатке који вам могу требати за време прегледа;
- играчке или књиге за децу која са вама долазе у клинику.

Многе болнице имају кафиће и аутомате са грицкалицама, мада можете да донесете своју храну ако то желите.

Важно је да пажљиво прочитате сва писма која примите од специјалистичке клинике о заказаном прегледу и стварима које треба да донесете на преглед.

## **Да ли треба са собом да доведем некога на преглед у специјалистичкој клиници?**

На преглед у специјалистичкој клиници можете слободно са собом да доведете пријатеља, рођака или неговатеља.

Ако се о вама неко брине код куће, важно је да ваш неговатељ са вама дође на преглед.

Ако сте збринути у старачком дому, пожељно је да неко од особља старачког дома са вама дође на преглед у специјалистичку клинику.

## **Да ли је на располагању паркинг?**

Зоне за искрцавање/укрцавање пацијената обично се налазе у близини специјалистичке клинике. Здравствене службе ће моћи да вам дају информације о паркингу и наплати за паркинг.

## **Шта треба да урадим кад дођем у специјалистичку клинику?**

Када стигнете, молимо вас да се пријавите на рецепцији. Особље ће проверити ваше податке и можда ће тражити да виде вашу Medicare или пензионерску картицу. Затим ће вас упутити у чекаоницу за вашу клинику.

## **Колико дуго ће трајати преглед?**

Препоручује се да за преглед одвојите до два сата. Свим пацијентима се заказује одређено време за преглед. Одређени термин може да буде заказан за више од једног пацијента пошто ће више чланова особља истовремено радити.

Мада се прегледи заказују за одређено време, може да дође до непланираног кашњења. Особље може неочекивано да се задржи пошто са пацијентом разговарају о компликованом лечењу или дијагнози, или због тога што су хитно потребни негде другде у болници. Ако се касни са прегледом, особље ће вас о томе обавестити. Уколико не можете да чекате на преглед, заказаће вам нови термин.

Планирајте да стигнете 10 минута пре заказаног прегледа да бисте могли да попуните потребне формуларе, нарочито ако је у питању ваша прва посета.

## Да ли ће ме прегледати студенти?

Пацијенте могу да прегледају разни здравствени стручњаци, укључујући и студенте који студирају сродне здравствене дисциплине, болничарску струку и медицину, и који су у разним фазама обуке. У државним болницама се врши обука са намером да студенти раде са пацијентима како би обогатили клиничко знање. Међутим, ви имате право да одбијете преглед од стране студента.

Ваш лекар треба да вас упозна са овим особљем. Ако не желите да друго особље буде присутно, молимо вас да то кажете лекару. То неће ни на који начин утицати на вашу негу.

## Да ли могу да постављам питања током прегледа?

Ако не разумете било шта о чему се са вама разговара током прегледа, питајте да вам се то поново објасни. У било које време можете да постављате питања лекару, медицинској сестри или особљу сродних здравствених дисциплина.

## Шта да радим ако ми треба лекарско оправдање?

Током прегледа треба да замолите лекара да вам напише лекарско оправдање, ако вам је потребно.

## Колико пута треба да идем на преглед у специјалистичку клинику?

Број прегледа ће зависити од тога зашто сте добили упут. Услуге специјалистичких клиника се обично пружају онолико дуго колико вам је потребна специјалистичка нега или мишљење лекара специјалисте. Лекар који вас у клиници прегледа са вама ће разговарати о томе колико пута треба да дођете на преглед.

Када више не треба да долазите на преглед у специјалистичку клинику, бићете отпуштени и упућени свом лекару опште праксе или другој друштвеној служби. Лекару опште праксе или другој служби биће послато писмо о томе како сте лечени у специјалистичкој клиници.

## Колико дуго важи упут за специјалистичку клинику?

Упут за специјалистичку клинику не важи неограничено и особље специјалистичке клинике може од вас да тражи да обновите упут од лекара опште праксе или специјалисте.

## Шта да радим ако немам лекара опште праксе?

Сви пацијенти се подстичу да имају лекара опште праксе. Док специјалисти лече одређене болести, то је обично на ограничено време. Важно је да имате некога ко је упознат са вашим здравственим потребама.

Лекар опште праксе је обично прва особа код које се иде на преглед ако вам треба помоћ или савет о здравственом проблему и особа која ће вам помоћи да се бринете о свом здрављу кад вам лекар специјалиста више не треба, или између две посете лекару специјалисти. То може да буде јако важно и да вам помогне да останете здрави и да обезбедите да било какви нови здравствени проблеми или компликације буду установљене и лечене што пре је могуће.

## **Шта треба да урадим ако сам забринут/а због услуга специјалистичке клинике?**

Можете у било ком делу болнице да дате мишљење о нези или услугама које сте примили. То може да буде похвала или жалба.

Свака државна болница у Викторији има заступника за пацијенте. Здравствена служба ће вам дати име заступника и број телефона. Та особа је ваш контакт ако имате било какве жалбе или похвале о лечењу у болници. Заступник за пацијенте ће са вама сарађивати како би се решила жалба, или, ако је потребно, обавиће додатну истрагу.

За податке о правима и обавезама пацијената, погледајте вебсајт Повеље о правима и обавезама болничких пацијената у државним болницама Викторије (Victorian Public Hospital Patient Charter) на:

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

## **Шта треба да урадим ако су ми потребне додатне информације о било чему у вези са специјалистичким клиникама?**

Можете да се обратите особљу специјалистичке клинике преко телефонске централе у болници или директно на број који је наведен у писму које сте добили од специјалистичке службе.

Информације о специјалистичким клиникама такође могу да се добију од појединачних здравствених служби преко њихових вебсајта. Списак вебсајта здравствених служби налази се на [www.health.vic.gov.au/hospitals/index](http://www.health.vic.gov.au/hospitals/index)

Министарство за здравство и здравствене служби у Викторији су предузели низ заједничких иницијатива у оквиру Стратегије за иновацију и унапређивање специјалистичких клиника. Особље државних здравствених служби и фокус групе корисника пружили су информације о искуствима пацијената у специјалистичким клиникама у државним болницама Викторије.

Одговори на често постављана питања имају за циљ да побољшају искуства пацијената и комуникације између специјалистичких клиника, корисника услуга и лекара опште праксе.

Одговоре је припремило Министарство за здравље уз консултацију са представницима разних група, укључујући руководство здравствене службе, здравствене раднике и кориснике услуга.

За додатне информације о специјалистичким клиникама молимо посетите:

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

јун 2010