

## HASTALAR İÇİN BİLGİ

### Uzman doktor klinikleri nedir?

Victoria eyaleti devlet hastanelerinde bulunan uzman doktor klinikleri (poliklinik) sağlık, doğum veya cerrahi dallarında uzman doktorların teşhis ve tedavi hizmeti sunduğu kliniklerdir. Ayrıca bu kliniklerde yardımcı sağlık hizmetleri (fizyoterapi gibi) ve teşhis amaçlı test hizmetleri de sunulmaktadır. Bu hizmetler, 'ayakta tedavi olan hasta' (outpatients) olarak da anılan ve halen hastanede yatmayan hastalara sunulmaktadır.

### Uzman doktor kliniklerinden nasıl randevu alabilirim?

Aile doktorları (pratisyen doktorlar) ya da başka dallardaki uzman doktorlar hastaları uzman doktor kliniklerine sevk etmektedir. Bazen de hastalar acil serviste veya hastanede tedavi gördükten sonra ve doğumdan sonra, kontrol için bu kliniklere sevk edilmektedir.

Sevk kağıdınız sağlık servisine ulaşır ulaşmaz, uzman doktor kliniğinde görevli personel sağlık durumunuz hakkında sizi sevk eden doktorun verdiği bilgilere göre, randevunuzu öncelik sırasına koyacaktır. Size hemen bir randevu gönderilebileceği gibi, ileriki bir tarihte randevu için bekleme listesine de alınabilirsiniz.

Uzman doktor kliniği sevkiniz ile ilgili yapılan işlemi size ve doktorunuza bildirecektir.

### Randevu bana nasıl bildirilecek?

Uzman doktor kliniği randevunuzu size mektupla ya da telefonla bildirecektir. Ayrıca, randevunuz ile ilgili başka mektuplar da size gönderilebilir; örneğin, bazı doktorlar randevunuzdan önce röntgen veya kan tahlili gibi bazı testleri yaptırmanızı isteyebilir.

### Randevu için ne kadar beklemem gerekecek?

Randevu bekleme süreleri uzmanlık dalına ve sağlık servisine göre değişmektedir. Randevunuzu beklerken sağlık durumunuz hakkında endişeleriniz varsa, sizi sevk eden doktor ile görüşerek, seçenekler hakkında bilgi alabilirsiniz.

Sağlık servisi sizi görünceye kadar size yardımcı olacak en iyi kişi aile doktorunuzdur. Sağlık durumunuz hakkında bir endişeniz varsa, lütfen aile doktorunuz ile görüşünüz. Durumunuzda

bir kötüleşme olursa, aile doktorunuz uzman doktor kliniğine bildirecektir. Acil bir durumda, 000 imdat hattını arayarak ambulans çağırınız veya bir hastanenin acil servisine başvurunuz.

Aile doktorunuz uzman doktoru görmek için beklediğiniz dönemde size yardımcı olacak tedavi şekilleri önerebilir.

## Uzman doktor kliniğinden bana ne tür bilgiler verilecektir?

**Klinik telefon numarası:** Size, randevunuz hakkında bir sorunuz olursa, arayabileceğiniz bir telefon numarası verilecektir.

**Hasta kimlik numarası:** Sevk edildiğiniz sağlık servisine göre, size bir hasta numarası verilebilir. Hastaneye telefon ettiğinizde, bu numarayı vermeniz istenebilir. Bu sayede görevli personel dosyanızdaki bilgilere bakıp, sorularınıza cevap verebilmektedir.

**Harita:** size uzman doktor kliniğinin bulunduğu yere giden toplu taşıma araçlarını, yakınındaki otoparkları ve kliniğin yerini gösteren bir harita gönderilecektir.

**Hasta hak ve sorumlulukları:** Uzman doktor kliniğinde hastaların hak ve sorumluluklarını izah eden bilgi size verilecektir. Bu bilgiler içinde sağlık bilgilerinizin özel ve gizli muhafazası hakkındaki bilgiler de bulunacaktır.

**Tercüman hizmeti hakkında bilgi:** Tercümana ihtiyaç duyarsanız, size tercümanlık servisinin ve tercüman istemek için arayabileceğiniz sağlık kurumu bürosunun numarası verilecektir. Görevli personel size bir tercüman temin edecektir. Tercüman isteklerinin randevu tarihinden ne kadar önce gönderilmesi gerektiği mektupta yazılı olacaktır. Yeterli bir süre önceden isteğinizi göndermezseniz, tercüman temin edilmesi zor olabilmektedir. Tercümanlık servisi için sizden bir ücret alınmamaktadır.

## Telefon, adres gibi irtibat bilgilerim değişirse ne yapmalıyım?

Telefonunuz veya adresiniz değişirse, uzman doktor kliniğine telefonla veya mektupla bildirmeniz çok önemlidir. Bu sayede klinik sizinle irtibat kurmada zorluk çekmeyecektir.

## Randevumu nasıl değiştirebilirim?

Eğer randevunuzu değiştirmeniz gerekirse, lütfen uzman doktor kliniği ile en kısa zamanda irtibat kurunuz. Personelimiz randevunuzu size daha uygun bir tarih veya saate değiştirecektir, ancak bu değişiklik nedeniyle biraz daha uzun beklemeniz gerekebilir.

Randevunuza gelemeyecekseniz, bu durumu en kısa zamanda kliniğe bildiriniz.

Uzman doktor kliniğindeki randevunuza haber vermeden gelmezseniz, aile doktorunuzdan yeni bir sevk kağıdı alarak, işlemlere en baştan başlamanız gerekebilir.

## Randevuya artık ihtiyacım kalmadıysa, veya istemiyorsam, ne olacak?

Artık randevunuza ihtiyacınız kalmadıysa, uzman doktor kliniğine bildiriniz.

Randevuya gelemeyeceğinizi bildirerek, diğer hastaların bekleme süresini kısaltmaya yardımcı olabilirsiniz.

## Özel ihtiyaçlarım varsa, ne olacak?

Hastaneler, uzman doktor kliniğinde randevuya gelen hastaların özel ihtiyaçlarının karşılanmasına yardımcı olabilir.

İşitme veya görme engelli iseniz veya tercümana ihtiyacınız varsa, randevunuzdan önce uzman doktor kliniğine bildirmeniz önemlidir. Bu sayede görevli personel gereken yardımı temin edebilecektir.

## Ulaşım yardımına hakkım var mı?

Kırsal bölgelerden gelen hastalar için:

Victoria Hasta Nakil Yardımı Programı (The Victorian Patient Transport Assistance Scheme - VPTAS) onaylı uzman doktorlardan uzman bir tıbbi veya diş tedavisi görmek için uzak bir yerden gelmesi gereken hastalara yardımcı olmaktadır. Yardımdan faydalanabilmek için, hastaların kırsal bir bölgede ikamet ediyor olması ve onaylı uzman bir doktordan tedavi hizmeti alabilmek için gidiş için 100 kilometre veya daha uzun, veya beş hafta boyunca haftada ortalama 500 kilometre seyahat etmesi koşulu aranmaktadır.

VPTAS hem seyahat hem de kalacak yer için belirli bir miktar maddi destek sağlamaktadır. Bu masrafların bir bölümüne maddi destek sağlamakla birlikte, tüm masrafları ödememektedir.

Yardımanın en çok ihtiyaç duyulan yerlere verilmesini sağlamak için, Gazi İşleri Bakanlığı gibi başka bir kuruluştan yardım alma hakkı olan hastalar VPTAS yardımından faydalanma hakkına sahip değildir.

VPTAS yardımı aşağıdaki durumlarda verilmemektedir:

- karayolu ambulansı, havayolu ambulansı veya acil durum araçları ile nakil edilen hastalar
- hasta yakınlarının tedavi merkezini ziyaret etmek için yaptıkları masraflar
- otopark veya e-tag (paralı otoyol ücreti) gibi diğer masraflar.

Semtinizdeki VPTAS bürosunun irtibat bilgileri için, aile doktoruzla görüşünüz veya aşağıdaki internet sayfasını ziyaret ediniz:

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

## Şehir içinden gelen hastalar için:

Kızıl Haç (Red Cross) ve toplum gönüllüleri tarafından sürülen hasta nakil araçları gibi pek çok hasta nakil hizmeti bulunmaktadır. Özel hasta nakil yardımı klinik ihtiyacı olan hastalar için temin edilmektedir. Doktor randevunuza gidebilmek için, yardıma ihtiyaç duyuyorsanız, randevunuza gidip gelebilmek için ne tür bir ulaşım ihtiyacınız olduğunu aile doktorunuza söyleyiniz. Acil olmayan durumlar için hasta nakil hizmeti hakkında bilgi almak için Ambulance Victoria internet sayfasını ziyaret ediniz:

[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)

## Uzman doktor kliniklerinin çalışma saatleri nedir?

Uzman doktor kliniklerinin çoğu Pazartesi – Cuma günleri sabah 8.30 ile akşam 4.30 arasında açıktır. Tatil günleri kapalıdır. Bazı özel klinikler ise belirli günlerde ve saatlerde düzenlenmektedir.

## Randevumdan önce ne yapmam gerekiyor?

Randevunuzdan önce, lütfen aşağıdaki hazırlıkları yapınız:

- randevunuz için gereken tüm test neticelerini alınız
- aldığınız ilaçların veya diğer vitamin/mineral haplarının bir listesini yapınız
- doktora sormak istediğiniz sorular varsa, yazınız (bunu önceden yapmak yararlı olmaktadır).

## Randevu günü ne yapmam gerekiyor?

Randevu günü, yanınızda aşağıdakileri getiriniz:

- uzman doktor kliniğinden gönderilen randevu kağıdı
- gerekli röntgenler, filmler (CT veya Ultrason) , kan tahlili veya diğer testlerin neticeleri
- halen almakta olduğunuz ilaçların listesi
- Medicare kartınız, emekli kartınız (varsa) ve sahibi olduğunuz diğer indirim kartları
- Aile doktorunuzun adresi ve telefon numarası
- Randevunuza gittiğinizde lazım olabilecek ilaç veya diğer vitamin/mineral hapları
- Sizinle birlikte kliniğe gelecek olan çocuklara oyuncak veya kitap.

Hastanelerin çoğunda kantin veya ambalajlı yiyecek satış makineleri bulunmaktadır. Ayrıca, kendi yiyeceğinizi yanınızda getirebilirsiniz.

Uzman doktor kliniğinden gönderilen mektuptaki talimatları ve randevunuza yanınızda getirmeniz istenen malzemelerin listesini dikkatli bir şekilde okumanız önemlidir.

Uzman doktor kliniğine yanımda birini getirsem olur mu?

Uzman doktor kliniğindeki randevunuza yanınızda bir arkadaş, yakınınız veya bakıcınızı getirebilirsiniz.

Evde size bakması için bir bakıcıya ihtiyacınız varsa, bu bakıcınızın randevuya gelmesi önemlidir.

Huzurevinde kalıyorsanız, huzurevinde görevli bir personelin yanınızda randevuya gelmesi tavsiye edilir.

## Otopark var mı?

Uzman doktor kliniklerinin yakınında hasta indirme/bindirme yerleri bulunmaktadır. Sağlık kurumu personeli otopark yerleri ve ücretleri hakkında size bilgi verecektir.

## Uzman doktor kliniğine vardığımda ne yapmam gerekiyor?

Kliniğe vardığınızda, lütfen danışma masasına (reception) gidiniz. Görevli memurlar isminizi ve diğer bilgileri bulacaktır. Sizden Medicare veya emekli kartınızı göstermenizi isteyebilirler. Sizi buradan kliniğin bekleme bölümüne alacaklardır.

## Randevum ne kadar sürecek?

Randevunuza en az iki saat ayırmanızı tavsiye ederiz. Tüm hastalara bir randevu saati verilmektedir. Aynı randevu saati birden fazla hastaya verilebilir çünkü klinikte birden fazla doktor aynı anda görev yapmaktadır.

Her ne kadar randevu saati belirtilmişse de, gecikmeler yaşanabilir. Doktorlar bir hastaya karmaşık bir tedavi şeklini veya teşhisi izah etmek için ekstra zamana ihtiyaç duyabileceği için veya hastanenin başka bir bölümündeki bir acil duruma müdahale etmeleri gerektiği için, gecikmeler olabilir. Bu tür gecikmeler olursa personelimiz size bildirecektir. Gecikme nedeniyle randevunuzu bekleyemeyecekseniz, size yeni bir randevu verilebilir.

Kağıt işlemlerine yeterli zaman kalması için, özellikle ilk randevunuzda, randevu saatinden on dakika önce gelmeye çalışınız.

## Beni öğrenciler de görecek mi?

Hastalar bir dizi sağlık hizmetleri personeli tarafından görülebilir. Bunlar içinde eğitimlerinin çeşitli aşamasındaki yardımcı sağlık hizmetleri, hemşirelik ve tıp öğrencileri de bulunabilir. Devlet hastaneleri eğitim hastaneleridir ve öğrencilerin klinik bilgilerini geliştirmek için hastalarla görüşmeleri olağan bir uygulamadır. Ancak, bir öğrencinin sizi görmesini istemiyorsanız, bunu reddetme hakkınız vardır.

Doktorunuz bu personeli size tanıştıracaktır. Eğer doktor dışındaki bu personelin, odada olmasını istemiyorsanız, doktorunuza söyleyiniz. Bunu yaptığınız için, aldığınız hizmet hiç bir şekilde etkilenmeyecektir.

## Randevu sırasında soru sorabilir miyim?

Randevunuz sırasında sizinle görüşülen her hangi bir şeyi anlamıyorsanız, tekrar izah edilmesini isteyiniz. Doktorunuza, hemşireye veya diğer yardımcı sağlık hizmetleri görevlilerine dilediğiniz zaman soru sorabilirsiniz.

## Doktor raporu almanız gerekiyorsa ne olacak?

Doktor raporu almanız gerekiyorsa, randevunuz sırasında doktorunuzdan isteyiniz.

## Uzman doktor kliniğine kaç defa gitmem gerekecek?

Kaç randevuya gitmeniz gerektiği sevk nedeninize bağlıdır. Uzman doktor kliniklerinin hizmetleri uzman bakımı veya görüşü gerekli olduğu sürece sunulmaktadır. Klinikte göreceğiniz doktor kaç defa daha gelmeniz gerekeceği hakkında size bilgi verecektir.

Uzman doktor kliniğine gelmenize gerek kalmadığında bundan sonraki bakım için tekrar aile doktorunuza veya başka bir toplum servisine gönderilebilirsiniz. Uzman doktor kliniğinden almış olduğunuz bakım hakkındaki bilgiler aile doktorunuza veya başka bir hizmet kuruluşuna mektup yolu ile gönderilecektir.

## Uzman doktor kliniğine yapılan sevk ne kadar süreyle geçerlidir?

Uzman doktor kliniğine yapılan sevkinizin geçerliliği süresiz olmayabilir. Eğer süresi geçmişse, uzman doktor kliniği görevlileri aile doktorunuza veya sizi sevk eden diğer uzman doktora giderek yeni bir sevk almanızı isteyebilirler.

## Aile doktorum yoksa ne olacak?

Tüm hastaların bir aile doktoru olması tavsiye edilir. Her ne kadar, uzman doktorlar belirli bir sağlık sorununuza, genellikle sınırlı bir süre, yardımcı olsalar da, genel olarak tüm sağlık durumunuzu yakından bilen biri olması önemlidir.

Aile doktoru bir sağlık sorunu olduğunda yardım veya bilgi istediğinizde başvurduğunuz ilk kişidir. Ayrıca, uzman doktor yardımına ihtiyacınız kalmadığında veya uzman doktor randevuları arasındaki dönemde sağlık durumunuzu idare etmenize yardımcı olacak kişi yine aile doktorudur. Sağlığınızı korumanız ve yeni sağlık sorunlarının mümkün olduğunca erken teşhisi ve tedavisi için bu çok önemli olabilir.

## Uzman doktor klinik hizmetleri hakkında endişelerim varsa, ne yapmam gerekir?

Hastanenin herhangi bir bölümünde aldığınız bakım veya hizmetler hakkında görüşünüzü bildirebilirsiniz. Bunlar olumlu görüş olabileceği gibi olumsuz görüşler de olabilir.

Her bir Victoria devlet hastanesinde bir hasta temsilcisi ( patient representative) bulunmaktadır. Bu görevlinin adı ve telefon numarası sağlık kuruluşu tarafından size verilebilir. Hastanede gördüğünüz tedavi ile ilgili olumlu veya olumsuz

görüşlerinizi bu görevliye bildirebilirsiniz. Hasta temsilcisi her hangi bir şikayetinize çözüm bulmak için sizinle çalışacak veya, gerekirse, konuyu daha ayrıntılı soruşturacaktır.

Hasta olarak hangi hak ve sorumluluklara sahip olduğunuzu öğrenmek için, lütfen Victoria Devlet Hastaneleri Hasta Bildirgesini (Victorian Public Hospital Patient Charter) aşağıdaki internet sayfasını ziyaret ediniz:

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

## **Uzman doktor klinikleri hakkında daha fazla bilgiye ihtiyaç duyuyorsam, ne yapmam gerekiyor?**

Uzman doktor kliniği görevlilerini hastanenin santral numarasından veya uzman doktor kliniğinden gönderilen mektup üzerindeki telefon numarasından doğrudan arayabilirsiniz.

Uzman doktor klinik hizmetleri hakkındaki bilgiler her bir sağlık kuruluşunun kendi internet sayfalarından da temin edilebilir. Bu sağlık kuruluşlarının internet sayfalarının bir listesi aşağıdan temin edilebilir:

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

Sağlık Bakanlığı ve Victoria devlet sağlık hizmetleri kuruluşları tarafından Uzman Doktor Klinikleri Geliştirme ve Yenilik Stratejisi (Specialist Clinics Improvement and Innovation Strategy) çerçevesinde, bir dizi girişimler gerçekleştirilmiştir. Devlet sağlık hizmetleri kuruluşları personeli ve tüketici grupları Victoria devlet hastaneleri uzman doktor kliniklerinde hastaların düşünceleri hakkında bilgi sağlamıştır.

Sıkça sorulan sorulara (FAQs) cevaplar, hastaların daha iyi hizmet almasını sağlamak ve uzman doktor klinikleri, tüketiciler ve aile doktorları arasındaki iletişimi geliştirmek için hazırlanmıştır.

Bu cevaplar Sağlık Bakanlığı tarafından, aralarında sağlık hizmetleri idarelerinin, sağlık görevlilerinin ve tüketicilerin de bulunduğu ilgili bir çok tarafın görüşü alınarak hazırlanmıştır.

Uzman doktor klinikleri hakkında daha fazla bilgi için, aşağıdaki internet sayfasını ziyaret ediniz:

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

Updated June 2010