

Phòng khám chuyên khoa là gì?

Các phòng khám chuyên khoa trong bệnh viện công tại Victoria có các bác sĩ chuyên khoa cung cấp việc thăm định và chăm sóc y khoa, sản khoa hoặc phẫu thuật. Các phòng khám này cũng cung cấp những dịch vụ y tế liên đới (chẳng hạn như vật lý trị liệu) và thử nghiệm chẩn đoán. Các dịch vụ này – đôi khi được gọi là dịch vụ ‘bệnh nhân ngoại trú’ – dành cho những người hiện không nằm trong bệnh viện.

Tôi xin một cuộc hẹn tại phòng khám chuyên khoa bằng cách nào?

Các bệnh nhân được các bác sĩ gia đình (GPs) hoặc bác sĩ chuyên khoa khác giới thiệu tới các phòng khám chuyên khoa. Đôi khi bệnh nhân được giới thiệu tới để theo dõi sau khi được chữa trị ở phòng cấp cứu hoặc bệnh viện, hoặc sau khi sinh con.

Sau khi dịch vụ y tế nhận được thư giới thiệu từ bác sĩ gia đình của quý vị, nhân viên của phòng khám chuyên khoa sẽ sắp xếp thứ tự ưu tiên buổi hẹn cho quý vị dựa trên những thông tin về bệnh trạng của quý vị do bác sĩ giới thiệu cung cấp. Quý vị có thể được hẹn ngay lập tức hoặc được để tên vào danh sách chờ đợi cho một cuộc hẹn sau đó.

Phòng khám chuyên khoa sẽ liên lạc với quý vị và bác sĩ gia đình để thông báo kết quả của việc giới thiệu quý vị tới phòng khám đó.

Tôi sẽ được thông báo về cuộc hẹn của mình ra sao?

Quý vị sẽ nhận được thư hoặc điện thoại từ phòng khám chuyên khoa về việc họ đề nghị cho quý vị một cuộc hẹn. Quý vị cũng có thể nhận được những lá thư khác liên quan tới cuộc hẹn của mình; thí dụ, một số bác sĩ có thể yêu cầu quý vị phải hoàn tất những thử nghiệm đặc biệt trước cuộc hẹn của quý vị, chẳng hạn như chụp X-ray hoặc thử máu.

Tôi phải chờ bao lâu mới có một cuộc hẹn?

Thời gian chờ đợi những cuộc hẹn thay đổi khác nhau tùy thuộc vào chuyên khoa và dịch vụ y tế. Nếu quý vị lo ngại về việc kiểm soát căn bệnh của mình trong thời gian chờ đợi cuộc hẹn, quý vị có thể nói chuyện với vị bác sĩ đã giới thiệu quý vị và thảo luận về những lựa chọn có sẵn cho mình.

Bác sĩ gia đình thường là người chăm lo sức khỏe lý tưởng nhất cho quý vị cho tới khi quý vị được gặp dịch vụ y tế. Xin liên lạc với bác sĩ gia đình nếu quý vị thấy lo ngại về bệnh trạng của mình. Bác sĩ gia đình sẽ cho nhân

viên phòng khám chuyên khoa biết nếu bệnh trạng của quý vị đang trở nặng. Trong trường hợp khẩn cấp, quý vị nên bấm số 000 để gọi xe cứu thương hoặc đến ngay khoa cứu cấp ở bệnh viện.

Bác sĩ gia đình có thể đề nghị những phương cách điều trị để giúp quý vị trong thời gian quý vị chờ gặp bác sĩ chuyên khoa.

Tôi sẽ nhận được những thông tin nào từ phòng khám chuyên khoa?

Số điện thoại của phòng khám: Quý vị sẽ nhận được số điện thoại để gọi nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về cuộc hẹn của mình.

Số nhận dạng bệnh nhân: Tùy thuộc vào dịch vụ y tế mà quý vị được giới thiệu tới, quý vị có thể nhận được một số nhận dạng bệnh nhân đã được chỉ định. Khi gọi đến bệnh viện, quý vị có thể được yêu cầu cho biết số này. Việc này để giúp các nhân viên xem duyệt quá trình hẹn của quý vị và trả lời những câu hỏi của quý vị.

Bản đồ: Quý vị sẽ được cung cấp một bản đồ liệt kê những lựa chọn về phương tiện di chuyển, bãi đậu xe, và nơi để tìm ra phòng khám chuyên khoa.

Các trách nhiệm và quyền hạn của bệnh nhân: Các thông tin sẽ được cung cấp trong đó giải thích về những quyền hạn và trách nhiệm của quý vị với tư cách là một bệnh nhân tới chữa bệnh tại phòng khám chuyên khoa. Các thông tin này bao gồm chi tiết về quyền tư ẩn và việc bảo mật những thông tin y tế của quý vị.

Thông tin về dịch vụ thông ngôn: Quý vị sẽ nhận các thông tin về dịch vụ thông ngôn và một số điện thoại để gọi tại dịch vụ y tế nếu quý vị cần thông ngôn viên. Lúc đó các nhân viên sẽ gọi thông ngôn viên cho quý vị. Xin vui lòng đọc kỹ lá thư của quý vị để biết thời hạn cần thiết để có thể gọi thông ngôn viên, vì quý vị sẽ khó gọi được thông ngôn viên nếu thời gian quá gấp rút. Quý vị không phải trả lệ phí sử dụng thông ngôn viên.

Tôi phải làm gì nếu các chi tiết liên lạc của tôi thay đổi?

Điều quan trọng là quý vị cần gọi điện thoại hoặc viết thư cho phòng khám chuyên khoa nếu quý vị thay đổi địa chỉ hoặc số điện thoại của mình. Việc này để bảo đảm là phòng khám sẽ có thể tiếp tục liên lạc với quý vị.

Tôi thay đổi cuộc hẹn của mình ra sao?

Nếu cần phải thay đổi cuộc hẹn, xin quý vị liên lạc với phòng khám chuyên khoa càng sớm càng tốt. Các nhân viên sẽ có thể chuyển cuộc hẹn tới ngày giờ thích hợp hơn với quý vị, mặc dù việc này có thể đồng nghĩa với việc quý vị phải chờ đợi lâu hơn.

Xin báo cho phòng khám chuyên khoa càng sớm càng tốt sau khi quý vị biết chắc rằng mình không thể tới đúng ngày hẹn.

Nếu bỏ lỡ các cuộc hẹn mà không báo trước cho phòng khám chuyên khoa biết, thủ tục khám bệnh cho quý vị có thể phải khởi sự lại từ đầu bằng cách xin một giấy giới thiệu mới của bác sĩ gia đình.

Tôi phải làm gì nếu tôi không cần hoặc không muốn giữ cuộc hẹn của mình nữa?

Nếu quý vị không cần cuộc hẹn của mình nữa, xin báo cho phòng khám chuyên khoa biết.

Quý vị có thể giúp làm giảm bớt thời gian chờ đợi cho những bệnh nhân khác bằng cách báo cho phòng khám biết nếu quý vị không thể tới đúng ngày hẹn của mình.

Nếu tôi có những nhu cầu đặc biệt thì sao?

Các bệnh viện có thể giúp đỡ những bệnh nhân có các nhu cầu đặc biệt khi họ tới khám bệnh.

Nếu quý vị là người khiếm thính hoặc khiếm thị, hoặc cần thông ngôn viên, điều quan trọng là quý vị phải báo cho phòng khám chuyên khoa biết trước cuộc hẹn của mình để họ có thể sắp xếp việc giúp đỡ cho quý vị.

Tôi có được trợ giúp phương tiện di chuyển hay không?

Đối với những bệnh nhân di chuyển từ các khu vực nông thôn:

Chương Trình Trợ Giúp Phương Tiện Di Chuyển cho Bệnh Nhân Victoria (Victorian Patient Transport Assistance Scheme) (VPTAS) giúp đỡ cư dân ở các vùng nông thôn Victoria cần phải di chuyển những quãng đường xa từ nhà tới bác sĩ chuyên khoa được chấp thuận để được điều trị chuyên khoa hay điều trị răng. Để hội đủ điều kiện được giúp đỡ, các bệnh nhân phải cư ngụ tại khu vực nông thôn, và phải di chuyển từ 100 cây số trở lên cho mỗi lần đi, hoặc trung bình 500 cây số mỗi tuần từ 5 tuần trở lên để tới điều trị tại một bác sĩ chuyên khoa được công nhận.

Chương trình VPTAS trợ giúp tài chánh một phần cho các chi phí di chuyển và chỗ ở, nhưng chương trình này không trang trải mọi khoản chi phí.

Để bảo đảm là việc trợ giúp được cung cấp cho những trường hợp thực sự cần thiết nhất, những bệnh nhân hội đủ điều kiện để xin trợ giúp từ các tổ chức phúc lợi có đăng bạ khác – bao gồm Bộ Cựu Chiến Binh – sẽ không hội đủ điều kiện để xin trợ giúp dưới chương trình VPTAS.

Chương trình trợ giúp VPTAS không áp dụng với:

- bệnh nhân di chuyển bằng xe cứu thương, máy bay cứu thương hoặc các phương tiện di chuyển hỗ trợ khẩn cấp khác
- chi phí mà các thân nhân trong gia đình phải bỏ ra để tới thăm các bệnh nhân tại nơi điều trị
- mọi khoản chi phí khác chẳng hạn như chi phí đậu xe hoặc phí giao thông đường lộ (e-tags).

Muốn biết thêm chi tiết về cách thức liên lạc với văn phòng VPTAS tại địa phương, xin thảo luận với bác sĩ gia đình của quý vị hoặc truy cập trang mạng:

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

Đối với những bệnh nhân tại địa phương:

Có nhiều loại phương tiện di chuyển có sẵn, chẳng hạn như các nhân viên tình nguyện của Hội Hồng Thập Tự và cộng đồng. Việc trợ giúp phương tiện di chuyển chuyên biệt được cung cấp cho những người có nhu cầu lâm sàng. Nếu quý vị cần được trợ giúp về phương tiện di chuyển, xin thảo luận với bác sĩ gia đình về loại phương tiện di chuyển cần thiết để đưa đón quý vị tới cuộc hẹn. Chi tiết thêm về phương tiện di chuyển tới phòng khám đối với những trường hợp không khẩn cấp hiện có sẵn trên trang mạng của cơ quan Ambulance Victoria tại:

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

Giờ giấc làm việc của các phòng khám chuyên khoa ra sao?

Hầu hết các phòng khám chuyên khoa mở cửa từ thứ Hai tới thứ Sáu, 8g30 sáng tới 4g30 chiều và đóng cửa vào các ngày nghỉ lễ công cộng. Một số phòng khám ngoại lệ có thể làm việc vào những ngày giờ riêng biệt trong tuần.

Tôi cần phải làm gì trước cuộc hẹn của mình?

Trước cuộc hẹn của mình, quý vị hãy nhớ:

- lấy tất cả kết quả thử nghiệm cần thiết cho cuộc hẹn của mình
- lập một danh sách mọi loại thuốc men hay những chất bổ sung trong chế độ ăn uống mà quý vị hiện đang sử dụng
- viết xuống mọi câu hỏi mà quý vị sẽ hỏi bác sĩ (tốt nhất quý vị nên làm việc này trước).

Tôi cần phải làm gì vào ngày hẹn?

Vào ngày hẹn của quý vị, xin mang theo:

- lá thư hẹn của phòng khám chuyên khoa
- mọi hình chụp X-rays, nội soi (scans) (CT hoặc siêu âm), kết quả thử nghiệm máu hoặc các kết quả thử nghiệm khác
- danh sách các loại thuốc quý vị hiện đang dùng
- thẻ Medicare, thẻ cấp dưỡng (nếu có) và mọi loại thẻ nhân nhượng khác mà quý vị có
- địa chỉ và số điện thoại của bác sĩ gia đình của quý vị
- mọi loại thuốc men hay những chất bổ sung trong chế độ ăn uống quý vị có thể phải cần tới trong lúc tới phòng khám
- đồ chơi hay sách cho trẻ em cùng đi tới phòng khám với quý vị.

Nhiều bệnh viện có các máy bán cà-phê hay thức ăn nhẹ tại chỗ, nhưng quý vị có thể nên mang theo đồ ăn riêng của mình.

Điều quan trọng là quý vị phải đọc kỹ mọi lá thư về cuộc hẹn mà quý vị nhận được từ phòng khám chuyên khoa và những vật dụng quý vị cần phải mang theo tới cuộc hẹn.

Tôi có nên mang theo người nào tới cuộc hẹn tại phòng khám chuyên khoa hay không?

Quý vị hoàn toàn có thể mang theo một người bạn, thân nhân hay người chăm sóc với mình tới cuộc hẹn tại phòng khám chuyên khoa.

Nếu quý vị cần một người nào đó để chăm sóc cho quý vị tại nhà, điều quan trọng là người chăm sóc này nên cùng đi với quý vị tới cuộc hẹn.

Nếu quý vị hiện đang được chăm sóc trong viện dưỡng lão, tốt nhất một nhân viên của viện dưỡng lão hãy cùng đi tới cuộc hẹn tại phòng khám chuyên khoa với quý vị.

Chỗ đậu xe có sẵn hay không?

Khu vực đưa đón bệnh nhân thường ở ngay gần các phòng khám chuyên khoa. Dịch vụ y tế sẽ có thể cho quý vị biết thông tin về chỗ đậu xe và các phí tổn đậu xe.

Tôi cần phải làm gì khi tôi tới phòng khám chuyên khoa?

Khi quý vị tới nơi, xin ghé tới quầy tiếp tân. Các nhân viên sẽ kiểm tra các chi tiết của quý vị và có thể yêu cầu được xem thẻ Medicare hay thẻ cấp dưỡng của quý vị. Sau đó họ sẽ chỉ quý vị tới khu vực chờ đợi để vào phòng khám.

Cuộc hẹn của tôi sẽ kéo dài bao lâu?

Quý vị nên dành ra 2 tiếng đồng hồ cho cuộc hẹn của mình. Mỗi bệnh nhân đều được cho một giờ hẹn cụ thể. Có thể sẽ có trên một bệnh nhân với cùng một giờ hẹn cụ thể vì giờ đó sẽ có trên một nhân viên làm việc trong phòng khám.

Mặc dù các cuộc hẹn được sắp xếp trong một thời gian ấn định, tình trạng trì hoãn có thể xảy ra. Các nhân viên có thể bị trì hoãn vì họ cần phải thảo luận về một phương cách điều trị hay chẩn đoán phức tạp với một bệnh nhân nào đó, hoặc họ có thể đang phải có mặt khẩn cấp tại những nơi khác trong bệnh viện. Nếu xảy ra tình trạng trì hoãn như thế, các nhân viên phòng khám sẽ thông báo cho quý vị biết. Một cuộc hẹn khác có thể được sắp xếp trong trường hợp quý vị không thể chờ đợi cuộc hẹn đó.

Hãy sắp xếp tới nơi 10 phút trước giờ hẹn để có thời gian hoàn tất các thủ tục giấy tờ, đặc biệt ở lần hẹn đầu tiên của quý vị.

Tôi có sẽ được một sinh viên khám bệnh hay không?

Các bệnh nhân có thể được nhiều chuyên gia chăm sóc y tế khám bệnh, bao gồm các sinh viên từ những ngành y tế liên đới, điều dưỡng hay y khoa hiện đang được huấn luyện trong những giai đoạn khác nhau. Các bệnh viên công là những bệnh viện giảng dạy và các học sinh được sắp xếp để tiếp xúc với bệnh nhân nhằm trau dồi kiến thức lâm sàng của họ.

Bác sĩ của quý vị phải giới thiệu những nhân viên này tới quý vị. Nếu quý vị không muốn có thêm nhân viên khác hiện diện, xin hãy nói cho bác sĩ biết. Điều này không hề ảnh hưởng đến việc chăm sóc của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào.

Tôi có thể đặt câu hỏi trong buổi hẹn của mình không?

Nếu quý vị không hiểu bất kỳ điều nào đang được bàn thảo với quý vị trong buổi hẹn, hãy yêu cầu họ giải thích lại cho quý vị hiểu. Quý vị có thể hỏi bác sĩ, y tá, hoặc các nhân viên y tế liên đới vào bất kỳ lúc nào.

Nếu tôi cần giấy chứng nhận y khoa thì sao?

Quý vị nên hỏi xin giấy chứng nhận y khoa từ vị bác sĩ trong buổi hẹn của mình nếu cần.

Tôi sẽ cần tham dự bao nhiêu buổi hẹn với phòng khám chuyên khoa?

Số buổi hẹn quý vị cần sẽ tùy thuộc vào lý do của việc giới thiệu quý vị. Các dịch vụ phòng khám chuyên khoa thường chỉ được cung cấp số giờ mà quý vị cần việc chăm sóc chuyên môn hay ý kiến của một bác sĩ chuyên khoa. Vị bác sĩ mà quý vị gặp tại phòng khám sẽ thảo luận về số lần quý vị cần phải tới phòng khám này.

Quý vị có thể được gởi trở lại bác sĩ gia đình của mình hay một dịch vụ cộng đồng khác để được chăm sóc khi quý vị không cần phải tới phòng khám chuyên khoa nữa. Một lá thư sẽ được gởi tới bác sĩ gia đình của quý vị hoặc một cơ sở cung cấp dịch vụ khác về việc chăm sóc mà quý vị đã nhận từ phòng khám chuyên khoa.

Việc giới thiệu tới phòng khám chuyên khoa của tôi sẽ có hiệu lực trong bao lâu?

Việc giới thiệu tới phòng khám chuyên khoa của quý vị có thể không có hiệu lực vĩnh viễn, và các nhân viên của phòng khám chuyên khoa có thể yêu cầu quý vị quay trở lại bác sĩ gia đình hay bác sĩ chuyên khoa giới thiệu của mình để xin gia hạn việc giới thiệu.

Nếu tôi không có bác sĩ gia đình thì sao?

Tất cả bệnh nhân đều được khuyến khích nên có một bác sĩ gia đình. Trong lúc các bác sĩ chuyên khoa xử lý về một phương diện cụ thể nào đó đối với tình trạng sức khỏe của quý vị - thường chỉ trong một thời gian giới hạn -

điều quan trọng là quý vị cần có một người nào đó biết về mọi nhu cầu sức khỏe của quý vị.

Thường thì bác sĩ gia đình là người đầu tiên quý vị gặp khi quý vị cần được giúp đỡ hay cố vấn về một bệnh trạng nào đó, và người sẽ giúp chăm lo sức khỏe của quý vị khi quý vị không còn cần đến sự chăm sóc của bác sĩ chuyên khoa hay đang trong giai đoạn phải tới gặp bác sĩ chuyên khoa. Điều này rất quan trọng trong việc giúp quý vị khỏe mạnh và bảo đảm là mọi vấn đề trở ngại về sức khỏe hay các biến chứng mới đều được chẩn đoán và điều trị trong thời gian sớm nhất.

Tôi nên làm gì nếu tôi có những quan ngại về dịch vụ phòng khám chuyên khoa?

Quý vị có thể nêu ý kiến về cung cách chăm sóc hay dịch vụ mà quý vị nhận thấy ở bất kỳ khâu nào trong bệnh viện. Việc đóng góp ý kiến có thể được thực hiện dưới hình thức một lời khen hay một lời phàn nàn.

Mỗi bệnh viện công ở Victoria đều có một nhân viên đại diện bệnh nhân, và dịch vụ y tế có thể cho quý vị biết tên họ và địa chỉ người này. Đây là người quý vị cần liên hệ nếu có bất kỳ mối quan ngại hoặc lời khen nào về cung cách điều trị mà quý vị nhận tại bệnh viện. Nhân viên đại diện bệnh nhân sẽ làm việc với quý vị để tìm hướng giải quyết mọi sự phàn nàn, hoặc nếu cần thiết, điều tra thêm sự việc.

Muốn biết chi tiết về các quyền hạn và trách nhiệm của quý vị trong tư cách là một bệnh nhân, xin truy cập trang mạng của Hiến Chương Bệnh Nhân tại Bệnh Viện Công Victoria (Victorian Public Hospital Patient Charter) tại:

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

Tôi nên làm gì nếu tôi cần biết thêm thông tin về mọi việc liên quan đến các phòng khám chuyên khoa?

Quý vị có thể liên lạc với các nhân viên của phòng khám chuyên khoa qua tổng đài điện thoại của bệnh viện hoặc liên lạc trực tiếp qua số điện thoại ghi trên lá thư mà quý nhận từ phòng khám chuyên khoa này.

Thông tin về các dịch vụ phòng khám chuyên khoa cũng có sẵn từ các dịch vụ y tế riêng biệt trên trang mạng của họ. Danh sách những trang mạng của dịch vụ y tế hiện có sẵn tại:

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

Nhiều sáng kiến đã được thực hiện chung giữa Bộ Y Tế và các dịch vụ y tế công cộng Victoria như một phần của Sách Lược Cải Thiện và Canh Tân các Phòng Khám Chuyên Khoa (Specialist Clinics Improvement and Innovation Strategy). Nhân viên của các dịch vụ y tế công cộng và các nhóm thu thập ý kiến khách hàng đã cung cấp thông tin về những kinh nghiệm của khách hàng trong môi trường phòng khám chuyên khoa của bệnh viện công tại Victoria.

Phản trả lời những câu hỏi thường được hỏi (FAQs) được soạn thảo để cải thiện những trải nghiệm của bệnh nhân cũng như cải thiện việc giao tiếp giữa các phòng khám chuyên khoa, khách hàng và bác sĩ gia đình.

Phản trả lời được Bộ Y Tế soạn thảo qua tham khảo ý kiến với đại diện của những người dự phần (stakeholders), bao gồm ban quản trị dịch vụ y tế, các phòng khám, và khách hàng.

Muốn biết thêm thông tin về các phòng khám chuyên khoa, xin truy cập:

www.health.vic.gov.au/outpatients

Cập nhật tháng 06 năm 2010