

¿Qué son las clínicas especializadas?

Las clínicas especializadas del hospital público de Victoria ofrecen acceso a la evaluación médica, obstétrica o quirúrgica y atención de médicos especialistas. También ofrecen servicios asociados complementarios para la salud (como fisioterapia) y análisis diagnósticos. Estos servicios, a los que con frecuencia se denominan 'clínicas externas' están destinados a las personas que no se encuentran internadas en el hospital.

¿Cómo hago para conseguir una cita en una clínica especializada?

Los médicos de cabecera (general practitioners, GP) u otros médicos especialistas derivan a los pacientes a las clínicas especializadas. Algunas veces, se deriva a los pacientes para hacer un seguimiento después de haber sido tratados en el departamento de urgencias o en el hospital o, después de haber tenido un bebé.

Cuando el servicio de salud recibe su derivación, el personal de la clínica especializada le dará prioridad a su consulta según la información que el médico que lo deriva haya proporcionado con respecto a su enfermedad. Puede ser que se le asigne una fecha para la cita de inmediato o que se lo ponga en una lista de espera para concurrir a la cita en una fecha posterior.

La clínica especializada se pondrá en contacto con usted y su médico para brindarle información sobre el resultado de la derivación.

¿Cómo me informarán sobre la cita?

Recibirá una carta o un llamado telefónico de la clínica especializada en la que se le ofrecerá una cita. También puede recibir otras cartas relacionadas con su cita; por ejemplo, algunos médicos pueden solicitarle que lleve a cabo análisis especiales, como radiografías o análisis de sangre antes de concurrir a la cita.

¿Cuánto debo esperar para tener la cita?

Los tiempos de espera para las citas varían según las especialidades y los servicios de salud. Si está preocupado por el tratamiento de la enfermedad mientras espera la fecha de la cita, puede hablar con el médico que lo derivó y conversar sobre las opciones disponibles.

Generalmente, su médico de cabecera es la persona más indicada para tratarlo hasta que lo vean en el servicio de salud. Por favor, póngase en contacto con su médico de cabecera si tiene alguna inquietud con respecto a su enfermedad. Su médico de cabecera le notificará al personal de la clínica especializada si su enfermedad está empeorando. En caso de emergencia, debe llamar por teléfono al número 000 para conseguir una ambulancia o concurrir a un departamento de urgencia.

Su médico de cabecera puede sugerirle tratamientos para ayudarlo mientras espera ver al especialista.

¿Qué información recibirá de la clínica especializada?

Número de teléfono de la clínica: Recibirá un número de teléfono para llamar si tiene alguna pregunta con relación a la cita.

Número de identificación del paciente: Puede que reciba un número de paciente asignado según el servicio de salud al que se lo ha derivado. Cuando llame al hospital, puede que se le pida que cite dicho número. Esto le ayuda al personal a ver su historial de citas y a poder responderle las preguntas.

Mapa: Se le proporcionará un mapa que describe las opciones de transporte, estacionamiento y cómo ubicar la clínica especializada.

Derechos y responsabilidades del paciente: Se le brindará información que explique sus derechos y responsabilidades como paciente que concurre a la clínica especializada. Dicha información incluirá datos sobre privacidad y confidencialidad de la información de su salud.

Información sobre el servicio de intérpretes: Recibirá información sobre el servicio de intérpretes y un número para llamar al servicio de salud si quisiera solicitar la ayuda de un intérprete. Después el personal le hará la reserva de un intérprete. Por favor, verifique en la carta los horarios para realizar reservas del servicio de intérpretes dado que puede ser difícil hacer una reserva de este servicio con poca anticipación. No se le cobrará por utilizar un intérprete.

¿Qué hago si cambian mis datos de contacto?

Es importante que llame por teléfono o escriba a la clínica especializada si cambia su dirección o el número de teléfono. Esto le asegurará que la clínica pueda seguir poniéndose en contacto con usted.

¿Cómo hago para cambiar mi cita?

Si necesita cambiar su cita, por favor, póngase en contacto con la clínica especializada tan pronto como sea posible. El personal podrá cambiar su cita para una fecha u horario que le sea más conveniente, aunque esto podría implicar una demora mayor.

Por favor, notifique a la clínica tan pronto como sea posible si sabe que no podrá asistir.

Si falta a la cita sin notificar a la clínica especializada, es posible que deba conseguir nuevamente una derivación de su médico de cabecera.

¿Qué hago si ya no necesito o no quiero mi cita?

Si ya no necesita la cita, por favor, infórmele a la clínica especializada.

Puede ayudar a reducir los tiempos de espera a otros pacientes si le avisa a la clínica que usted no asistirá a la cita.

¿Qué pasa si tengo necesidades especiales?

Es posible que los hospitales puedan ayudar a los pacientes con necesidades especiales cuando concurren a las citas en las clínicas.

Si tiene un impedimento visual o auditivo o necesita un intérprete, es importante que lo informe a la clínica especializada antes de su cita para que se le pueda brindar la ayuda.

¿Tengo derecho a recibir ayuda para el transporte?

Para los pacientes que viajan desde áreas rurales:

El Programa de Ayuda para el Transporte de Pacientes de Victoria (Victorian Patient Transport Assistance Scheme, VPTAS) ofrece asistencia a los residentes de zonas rurales de Victoria que necesitan trasladarse largas distancias desde su domicilio para someterse a tratamiento médico especializado u odontológico provisto por médicos especialistas. Para reunir los requisitos para obtener dicha ayuda, los pacientes deben residir en regiones rurales y viajar más de 100 kilómetros en un solo trayecto, o un promedio de 500 kilómetros por semana durante cinco semanas o más para recibir tratamiento de un especialista reconocido.

El VPTAS ofrece cierto tipo de ayuda financiera tanto para viajes como para alojamiento. Si bien el Programa subvenciona estos costos, no proporciona reembolso total.

Para asegurar que se brinde ayuda a quienes más lo necesitan, los pacientes que reúnen los requisitos para solicitar asistencia de otra organización benéfica registrada, incluido el Departamento de Asuntos de Veteranos (Department of Veterans' Affairs), no podrán solicitar ayuda de VPTAS.

La ayuda de VPTAS no se aplica a:

- pacientes que viajan en ambulancia terrestre o aérea, o en vehículos de apoyo en urgencias.
- el gasto en que incurren los familiares por visitar a los pacientes en el lugar del tratamiento.
- otros costos incurridos tales como estacionamiento o pases de autopista (e-tags).

Para obtener información sobre cómo ponerse en contacto con la oficina VPTAS local, hable con su médico de cabecera o visite el sitio web:

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

Para pacientes locales:

Hay muchos tipos de transportes disponibles, tales como la Cruz Roja (Red Cross) y voluntarios de la comunidad. La ayuda de transporte especializado se ofrece a las personas que tienen una necesidad clínica. Si necesita ayuda de transporte, por favor, converse con su médico de cabecera sobre el tipo de transporte que necesita para que lo lleve y traiga a su cita. Se dispone de más información sobre transporte para casos clínicos no urgentes en el sitio web de ambulancias Ambulance Victoria:

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

¿Qué horario tienen las clínicas especializadas?

La mayoría de las clínicas especializadas están abiertas de lunes a viernes de 8.30 a 16.30 horas y están cerradas los feriados. Es posible que algunas clínicas funcionen en días y horarios específicos.

¿Qué tengo que hacer antes de mi cita?

Antes de su cita, por favor, asegúrese de:

- disponer de los resultados de los análisis
- hacer una lista de los medicamentos o suplementos dietéticos que toma
- escribir cualquier pregunta que tenga para el médico (a menudo es útil hacerla con anticipación).

¿Qué tengo que hacer el día de la cita?

El día de la cita, por favor, traiga:

- la carta que concierne la cita y que recibió de la clínica especializada
- cualquier radiografía pertinente, estudios (tomografía computada o ecografía), análisis de sangre o resultados de otros análisis
- la lista de los medicamentos que toma actualmente
- su tarjeta de Medicare, su tarjeta de pensión (si tiene alguna) y cualquier tarjeta de concesión que posea
- la dirección y el número de teléfono de su médico de cabecera
- cualquier medicamento o suplemento dietético que pueda necesitar durante la visita
- juguetes o libros para los niños que concurren a la clínica con usted.

Muchos hospitales tienen máquinas de café y refrigerios en el lugar, pero quizá prefiera traer su propia comida.

Es importante que lea atentamente todas las cartas que reciba de la clínica especializada con relación a su cita y a los artículos que necesita llevar a la misma.

¿Debo ir acompañado a la cita en la clínica especializada?

Usted puede traer a un amigo, familiar o cuidador a la cita en la clínica especializada.

Si necesita de alguien que lo cuide en su casa, es importante que el cuidador venga a la cita con usted.

Si usted vive en un instituto geriátrico, es preferible que un miembro del personal del instituto concorra con usted a la cita en la clínica especializada.

¿Hay estacionamiento disponible?

Las zonas para dejar y recoger a los pacientes generalmente están ubicadas cerca de las clínicas especializadas. El servicio de salud le podrá dar información sobre el estacionamiento y sus costos.

¿Qué tengo que hacer cuando llego a la clínica especializada?

Cuando llega, por favor, vaya al mostrador de recepción. El personal controlará sus datos y puede solicitarle ver su tarjeta de Medicare o de pensión. Después le indicarán dónde está la sala de espera de su clínica.

¿Cuánto durará mi cita?

Se recomienda que se tome dos horas para la cita. A todos los pacientes se les asigna un horario específico. Puede haber más de un paciente con el mismo horario porque habrá más de un miembro del personal trabajando en la clínica en ese momento.

A pesar de que las citas se conciertan en un horario establecido, puede haber demoras. El personal puede demorarse porque necesita hablar sobre un tratamiento o diagnóstico complicado con un paciente o porque se lo puede necesitar de manera urgente en otras partes del hospital. En caso de que haya una demora, el personal de la clínica lo mantendrá informado. Se le puede dar otra cita en caso de que no pueda esperar para que lo atiendan.

Programa llegar con diez minutos de anticipación antes de la cita asignada para darle tiempo a completar cualquier trámite, especialmente durante la primera visita.

¿Me verán los estudiantes?

Podrán ver a los pacientes una serie de profesionales de la salud, entre los que se incluyen, estudiantes de profesiones complementarias de la medicina, enfermeros o médicos que se encuentran en distintos estadios de capacitación. Los hospitales públicos son hospitales escuela y se trata de que los estudiantes interactúen con los pacientes para aumentar su conocimiento clínico. Sin embargo, tiene derecho a rehusarse a ser visto por un estudiante.

El médico le presentará a estas personas. Si no quiere que otro personal esté presente, avísele al médico. Esto no afectará su atención de manera alguna.

¿Puedo hacer preguntas durante la cita?

Si usted no entiende algo de lo que se está conversando con usted durante la cita, solicite que se lo expliquen de nuevo. Puede preguntarle al médico, al enfermero o al personal complementario de la medicina en cualquier momento.

¿Qué pasa si necesito un certificado médico?

Si necesita un certificado médico, se lo debe solicitar al médico durante la cita.

¿Cuántas veces tengo que ir a la clínica especializada?

La cantidad de citas que necesitará depende del motivo de su derivación. Los servicios clínicos especializados, por lo general, se brindan solamente durante el período en el que necesita atención o la opinión experta de un médico especializado. El médico que lo atienda en la clínica le dirá cuántas veces necesita concurrir a la misma.

Es posible que lo deriven nuevamente a su médico de cabecera o a otro servicio comunitario cuando ya no necesite concurrir a la clínica especializada. Se le enviará una carta a su médico de cabecera o a otro proveedor de servicio en la que se indicará el tipo de atención que recibió en la clínica especializada.

¿Qué validez tiene mi derivación a la clínica especializada?

Su derivación a la clínica especializada puede no ser válida indefinidamente y el personal de dicha clínica puede solicitarle que vuelva a ver a su médico de cabecera o especialista que lo derivó para que le renueven la derivación.

¿Qué pasa si no tengo un médico de cabecera?

Se recomienda que todos los pacientes tengan un médico de cabecera. Si bien los especialistas tratan aspectos específicos de su salud, generalmente durante un período determinado, es importante que tenga a alguien que conozca todos sus problemas de salud.

El médico de cabecera, por lo general, es la primera persona a la que usted tiene que ver cuando quiere ayuda o asesoramiento sobre una enfermedad. Asimismo es la persona que le ayudará a manejar sus temas de salud cuando ya no necesite la atención especializada o entre una y otra visita al especialista. Esto puede ser importante para ayudarlo a estar bien y asegurarse de que se diagnostique o trate cualquier problema o complicación nueva de salud tan pronto como sea posible.

¿Qué debo hacer si tengo inquietudes sobre el servicio clínico especializado?

Usted puede dar su opinión sobre la atención o el servicio que recibe en cualquier parte del hospital. Esto puede ser un cumplido o una queja.

Cada hospital público de Victoria tiene un representante de los pacientes, el servicio de salud le puede facilitar el nombre y número de teléfono. Este representante es su persona de contacto en caso de querer expresar quejas o cumplidos sobre el tratamiento que recibió en el hospital. El representante del paciente trabajará con usted para encontrar una solución a cualquier queja o, de ser necesario, investigar más sobre el asunto.

Para obtener datos sobre sus derechos y responsabilidades como paciente, por favor, vea el Estatuto de Pacientes de Hospitales Públicos de Victoria en el sitio web:

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

¿Qué debo hacer si necesito más información sobre algo relacionado con las clínicas especializadas?

Puede ponerse en contacto con el personal de la clínica especializada a través del conmutador del hospital o directamente al número de teléfono que se menciona en la carta que reciba de la clínica especializada.

La información sobre los servicios de las clínicas especializadas también está disponible en los sitios web de cada uno de los servicios de salud. Una lista de los sitios web de los servicios de salud está disponible en:

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

El Departamento de Salud (Department of Health) y los servicios de salud pública de Victoria han asumido una serie de iniciativas conjuntas como parte de la Estrategia de Innovación y Mejora de las Clínicas Especializadas. El personal de los servicios públicos de salud y los grupos que prestan servicio al cliente han proporcionado esta información sobre las experiencias del consumidor en el entorno de clínicas especializadas de los hospitales públicos de Victoria.

Las respuestas a las preguntas frecuentes han sido elaboradas para mejorar la experiencia y la comunicación de los pacientes entre las clínicas especializadas, los consumidores y los médicos de cabecera.

Las respuestas fueron desarrolladas por el Departamento de Salud en colaboración con los representantes de una amplia gama de personas interesadas, lo que incluye la administración del servicio de salud, los médicos clínicos y los consumidores.

Para obtener más información sobre las clínicas especializadas, por favor, visite:

www.health.vic.gov.au/outpatients

Actualizado en junio de 2010