

Çfarë quhet klinikë speciale?

Klinikat speciale të spitaleve publike në Viktoria kanë mjekë specialistë dhe kanë për detyrë që të kryejnë vlerësime mjekësore, obstetrike ose kirurgjike. Po ashtu ato japin edhe shërbime shëndetësore shtesë (si fizioterapi) dhe ofrojnë edhe analiza diagnostikuese. Këto shërbime që shpesh quhen edhe 'outpatients' (pacientët e jashtëm) janë për ata persona të cilët nuk janë të shtruar në spital.

Si mund të caktoj takim në klinikat speciale?

Pacientët shpesh drejtohen këtu nga mjekët e përgjithshëm ose nga mjekët specialistë. Nganjëherë pacientët rekomandohen për ndjekjen e gjendjes së tyre pasi janë shtruar në një urgjencë, ose në spital ose pasi kanë lindur fëmijë.

Pasi merret rekomandimi, personeli i klinikës speciale vendos se sa prioritet duhet t'i jepet caktimit të takimit për ju. Kjo bëhet në bazë të informacioneve që mjeku juaj ka dhënë për gjendjen tuaj shëndetësore. Takimi për ju mund të caktohet menjëherë ose emri juaj mund të vendoset në listën e pritjes dhe takimi të caktohet më vonë.

Klinika lidhet me ju dhe mjekun tuaj për të njoftuar në lidhje me rezultatin e rekomandimit të bërë.

Si do të njoftohem kur të caktohet takimi?

Klinika speciale ju dërgon një letër ose ju telefonon duke ju ofruar një takim. Gjithashtu ju mund të merrni edhe letra të tjera që kanë të bëjnë me takimin tuaj; për shembull disa mjekë mund të kërkojnë që ju të bëni analiza përpara se të vini në takim, si p.sh radiografi ose analiza gjaku.

Sa kohë do të më duhet të pres për takimin tim?

Koha e pritjes varet nga lloji i specialitetit dhe i shërbimit mjekësor. Nëse jeni të shqetësuar për gjendjen tuaj mjekësore gjatë kohës që prisni për të shkuar në takim, ju mund të bisedoni me mjekun që ju ka përgatitur rekomandimin për të parë se çfarë rrugësh të tjera keni.

Mjeku i përgjithshëm është personi më i përshtatshëm për tu kujdesur për shëndetin tuaj derisa të paraqiteni tek shërbimi mjekësor. Nëse jeni të shqetësuar për gjendjen tuaj, ju lutemi njoftoni mjekun tuaj. Në rast se gjendja juaj është keqësuar, mjeku njofton klinikën. Në rast urgjence duhet t'i telefononi 000 për të marrë ambulancën ose shkoni tek urgjenca.

Mjeku juaj mund të sugjerojë kura të tjera që mund t'ju ndihmojnë ndërkohë që prisni për takim me specialistin.

Çfarë informacioni do të marr nga klinika specialiste?

Numrin e telefonit të klinikës: Numri i telefonit dërgohet që ju t'a përdorni nëse keni ndonjë pyetje për takimin tuaj.

Numrin i identifikimit të pacientit: Në varësi të shërbimit shëndetësor ku jeni rekomanduar, juve mund t'ju jepet edhe një numër pacienti. Kur i telefononi spitalit, mund t'ju kërkohet që të thoni këtë numër. Ky numër i vjen në ndihmë personelit për të parë takimet tuaja dhe për t'ju përgjigjur pyetjeve tuaja.

Një hartë: Harta ju jepet për të treguar se ku ndodhen mundësitë e transportit, parkimi dhe vendndodhja e klinikës.

Të drejtat dhe përgjegjësitë e pacientit: Do t'ju jepet informacion që shpjegon të drejtat dhe përgjegjësitë tuaja si pacient i klinikës specialiste. Këtu futen të dhëna në lidhje me fshehtësinë e informacioneve tuaja mjekësore.

Informacion për përkthyes: Juve ju jepet informacion në lidhje me shërbimin e përkthyesve dhe numrin ku duhet të telefononi për t'a njoftuar klinikën se keni nevojë për përkthyes. Personeli më pas merr një përkthyes për ju. Në letër duhet të keni parasysh afatin e porositjes së një përkthyesi, sepse është e vështirë të porositësh përkthyes kur nuk ka shumë kohë. Përkthyesit janë falas.

Çfarë duhet të bëj nëse të dhënat e mia të kontaktit ndryshojnë?

Nëse ndryshoni adresën apo numrin e telefonit, është e rëndësishme që të njoftoni klinikën me anë të telefonit apo shkrimit. Në këtë mënyrë klinika do të jetë në gjendje që të vazhdojë t'ju kontaktojë nëse është nevoja. Hospitals may be able to assist patients with special needs when attending their clinic appointments.

Si mund t'a ndryshoj takimin?

Nëse keni nevojë që të ndryshoni takimin, njoftoni menjëherë klinikën. Takimi do të ndryshohet në një datë më të përshtatshme për ju, megjithëse kjo mund të sjellë më shumë pritje.

Klinikën duhet t'a njoftoni menjëherë sapo t'a dini se nuk mund të vini në takim.

Nëse nuk paraqiteni në takim dhe nuk e njoftoni klinikën për këtë, mund t'ju kërkohet që të filloni nga fillimi me një rekomandim të ri nga mjeku juaj.

Çfarë duhet të bëj nëse nuk kam më nevojë që të vij në takim?

Nëse nuk keni më nevojë që të vini në takim, duhet të njoftoni menjëherë klinikën.

Në këtë mënyrë ju ndihmoni që të pakësoni kohën e pritjes për takim për pacientët e tjerë.

Po nëse kam nevoja të veçanta?

Spitalet u vijnë në ndihmë pacientëve me nevoja të veçanta.

Nëse ju keni paaftësi shikimi apo dëgjimi, ose nëse keni nevojë për përkthyes, është shumë e rëndësishme që të njoftoni klinikën specialiste që të merren masat për t'ju ndihmuar.

A kam të drejtë për të marr ndihmë me transportin?

Për pacientët që udhëtojnë nga zonat rurale:

Skema e Ndhmës me Transportin për Pacientët në Victoria (Victorian Patient Transport Assistance Scheme VPTAS) i vjen në ndihmë personave nga zonat rurale që kanë nevojë që të udhëtojnë gjatë për të marrë trajtime të specializuara mjekësore apo dentare apo nga mjekët specialistë. Për të marrë këtë ndihmë, pacientët duhet të jetojnë në një zonë rurale dhe duhet të jenë të paktën 100 km larg, ose të udhëtojnë mesatarisht 500km në javë për pesë javë ose më shumë për tu kuruar nga specialisti.

VPTAS jep ndihmë financiare për rrugën dhe banimin. Ndhima është e pjeshme.

Për tu siguruar që ndihma i jepet atyre që kanë më shumë nevojë, ata pacientë që kanë të drejtë të marrin ndihmë nga organizata të tjera të regjistruara duke përfshirë Departamentin e Punëve të Veteranëve, nuk kanë të drejtë që të kërkojnë ndihmë përmes VPTAS.

VPTAS nuk jepet për:

- Rrugën që bën pacienti me ambulancë, ambulancë ajrore dhe automjete ugjence.
- Koston që kanë anëtarët e familjes që vijnë për t'ju vizituar në vendin e kurimit
- Shpenzime të tjera si për makinën apo parkingun dhe e-tag.

Për më shumë informacione se si të kontaktoni zyrën tuaj lokale të VPTAS, flisni me mjekun tuaj ose vizitoni:

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

Për pacientët lokalë:

Ka shumë lloje transporti për pacientë si Kryqi i Kuq dhe vullnetarët. Ndhima e specializuar e transportit i jepet pacientëve me nevoja të veçanta. Nëse keni nevojë për transport, bisedoni me mjekun tuaj në lidhje me llojin e transportit për të cilin keni nevojë për të shkuar dhe për të ardhur nga takimi. Më shumë informacion në lidhje me transportin jo-urgjent të klinikës mund të merret nga faqja e internetit të Ambulance Victoria:

Cili është orari i klinikave specialiste?

Shumica e klinikave janë të hapura nga e Hëna në të Premte, 8.30-16.30 dhe janë të mbyllura gjatë pushimeve zyrtare. Ato mund të jenë të hapura në një ditë të caktuar të javës.

Çfarë duhet të bëj përpara takimit?

Përpara takimit, mos harroni që të:

- Merrni rezultatet e analizave që ju duhen për takimin
- Bëni një listë të barnave apo vitaminave që pini
- Shkruani pyetjet që keni për mjekun (mirë është që këtë ta bëni para takimit).

Çfarë duhet të bëj atë ditë që kam takim?

Atë ditë që keni takim, merrni me vete:

- Letrën që keni marrë për takimin
- Radiografi, skanera (CT ose ultratinguj) analiza gjaku ose analiza të tjera
- Listën e barnave që pini
- Kartën Medicare, atë të pensionit (nëse e keni) dhe ndonjë kartë tjetër që mund të keni
- Adresën dhe numrin e telefonit të mjekut tuaj
- Mjekimet dhe vitaminat që do t'ju duhet të pini gjatë takimit
- Lodra apo libra për fëmijët që do të merrni me vete

Shumë spitale kanë kafene apo makina të shitjes së ushqimit, por ju mund të keni dëshirë që të merrni ushqim me vete.

Letrat që merren nga klinika specialiste duhet t'i lexoni me shumë kujdes për të ditur detajet në lidhje me takimin dhe gjërat që duhet të sillni me vete.

A duhet të marr dikë me vete në takimin tim me klinikën specialiste?

Jeni i lirë që të merrni një mik, të afërm ose kujdestar me vete në takim.

Nëse keni dikë që kujdeset për ju në shtëpi, atëherë ka shumë rëndësi që ai person të vijë me ju në takim

Nëse ndodheni në një nga shtëpitë e kujdesit për të moshuarit, atëherë ka rëndësi që me ju të vijë një anëtar i personelit kujdestar.

A ka parking?

Zonat e lënies dhe marrjes së pacientëve ndodhen afër klinikave specialiste. Për më shumë informacion për parkimin dhe tarifat e tij drejtohuni tek personeli i shërbimit shëndetësor.

Çfarë duhet të bëj kur të arrij në klinikë?

Kur të arrini në klinikë, paraqituni në sportelin e pritjes. Personeli kontrollon të dhënat tuaja, dhe mund t'ju kërkojë që të shohë kartën e Medicare ose atë të pensionit. Më pas ata ju drejtojnë tek zona e pritjes për klinikën tuaj.

Sa do të zgjasë takimi?

Rekomandojmë që të lini të paktën dy orë për këtë takim. Çdo pacient ka një orar të caktuar takimi. Ky orar mund t'i jepet më shumë se një pacienti. Kjo bëhet sepse ka më shumë se një anëtar personeli për pacientët e klinikës.

Megjithëse takimet caktohen për një kohë të caktuar, mund të ndodhin edhe vonesa. Personeli mund të vonohet sepse mund t'i duhet të diskutojë trajtimin apo diagnozën me pacientin, ose mund t'i duhet të shkojë ugjentisht në pjesë të tjera të spitalit. Personeli ju informon në rast se ka vonesa. Nëse nuk keni kohë të prisni, për ju caktohet një takim tjetër.

Mundohuni që të arrini në takim dhjetë minuta përpara kohe që të keni kohë për të plotësuar dokumentet, sidomos nëse ky është takim juaj i parë.

A do të më vizitojnë studentët?

Pacientët vizitohen nga një sërë specialistësh, duke përfshirë studentë nga mjekësia shtesë, infermierë dhe mjekë të cilët janë në faza të ndryshme të trajnimit të tyre. Spitalet publike janë spitale ku jepet mësim dhe është pjesë e praktikës që studentët të takohen me pacientët për të rritur njohuritë e tyre klinike. Por ju keni të drejtë që të refuzoni praninë e një studenti nëse dëshironi.

Mjeku juaj i prezanton këta anëtarë të personelit. Nëse nuk dëshironi që ata të jenë të pranishëm, njoftoni mjekun. Kjo nuk do të ndikojë në trajtimin tuaj.

A mund të bëj pyetje gjatë takimit?

Nëse nuk kuptoni diçka, kërkoni që t'ju shpjegohet përsëri. Ju keni të drejtë që t'i bëni pyetje mjekut, infermieres apo personelit të mjekësisë dytësore në çfarëdo kohe.

Po nëse kam nevojë për raport nga mjeku?

Nëse keni nevojë për raport nga mjeku, për në punë, kërkoni këtë mjekut tuaj gjatë takimit.

Sa herë duhet të shkoj në klinikën specialiste?

Numri i takimeve varet nga arsyeja e rekomandimit. Shërbimet e klinikave specialiste jepen vetëm për atë sasi kohe kur ju keni nevojë për kujdes ekspert dhe opinionin e mjekut

specialist. Mjeku në klinikë ju informon se sa herë do t'ju duhet të shkoni për takime në klinikë.

Kur nuk ka më nevojë që të shkoni në klinikë, ju mund të drejtoheni tek mjeku juaj apo shërbimet e komunitetit. Mjekut apo shërbimeve të tjera ju dërgohet një letër në lidhje me kujdesin që keni marrë nga klinika specialiste.

Për sa kohë është i vlefshëm rekomandimi?

Rekomandimi tek klinika specialiste mund të mos ketë vlerë përgjithmonë. Personeli i klinikës mund t'ju kërkojë që të shkoni tek mjeku juaj për të marrë një rekomandim të ri.

Po sikur të mos kem mjek të përgjithshëm?

Të gjithë pacientët inkurajohen që të kenë një mjek familjar. Ndërkohë që specialistët merren vetëm me një aspekt të caktuar të shëndetit tuaj, zakonisht për një kohë të caktuar, ka rëndësi që ju të keni dikë që është në dijeni të të gjitha shqetësimeve tuaja shëndetësore.

Mjeku i përgjithshëm është personi i parë që ju viziton kur keni nevojë për ndihmë dhe këshilla në lidhje me një sëmundje dhe personi që ju ndihmon të kuroheni kur nuk keni nevojë për specialistin ose ndërkohë që prisni për takime me specialistin. Kjo ka shumë rëndësi që ju të jeni mirë me shëndet, dhe që ndonjë sëmundje e re apo ndërlikimet të kuptohen dhe të trajtohen sa më parë që të jetë e mundur.

Çfarë duhet të bëj nëse kam shqetësime në lidhje me shërbimin e klinikës specialiste?

Ju keni të drejtë që të jepni mendimin tuaj në lidhje me kujdesin apo shërbimin që ju jepet në çdo vend në spital. Ju mund të bëni komplimente ose ankesa.

Çdo spital publik në Viktoria ka përfaqësues për pacientët, emrin e tyre dhe numrin e telefonit mund t'a merrni nga shërbimi shëndetësor. Ky person mund të kontaktohet nëse ju keni shqetësime apo komplimente në lidhje me trajtimin që keni marrë në spital. Përfaqësuesi punon me ju për të gjetur një zgjidhje për ankesat tuaja ose nëse ka nevojë për të hetuar gjendjen tuaj më tej.

Për më shumë të dhëna për të drejtat dhe përgjegjësitë tuaja si pacient, vizitoni faqen e internetit për Statutin e Pacientëve në Spitalet Publike në Viktoria në:

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

Çfarë duhet të bëj nëse kam nevojë për më shumë informacion në lidhje me klinikat specialiste?

Personeli i klinikave specialiste mund të kontaktohet në çdo moment përmes numrit kryesor të spitalit ose në numrin direkt të klinikës të vendosur në letrën që ju është dërguar nga klinika.

Informacione në lidhje me klinikat specialiste mund të merren nga shërbimet e caktuara shëndetësore dhe faqet e tyre të internetit të vendosura në:

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

Një sërë iniciativash janë ndërmarrë nga Ministria e Shëndetësisë dhe shërbimet publike shëndetësore në Viktoria si pjesë e Strategjisë së Përmirësimit të Klinikave Specialiste dhe Inovacioneve. Personeli i shërbimeve shëndetësore publike dhe grupet e fokusuara tek konsumatori kanë dhënë informacione në lidhje me përvojat e konsumatorëve në situatat e klinikave specialiste të spitaleve publike në Viktoria.

Përgjigjet e pyetjeve të bëra shpesh janë dhënë për të përmirësuar përvojën tuaj si pacient dhe komunikimin mes klinikave, konsumatorëve dhe mjekëve të përgjithshëm.

Përgjigjet u dhanë nga Departamenti i Shëndetësisë në konsultim me përfaqësues nga një sërë grupesh të interesuara duke përfshirë anëtarët e drejtorive të shërbimeve shëndetësore, mjekë klinikë dhe konsumatorët.

Për më shumë informacion në lidhje me klinikat specialiste vizitoni:

www.health.vic.gov.au/outpatients

Botimi i Fundit Qershor 2010