

Что такое специализированные клиники?

Специализированные клиники государственных больниц штата Виктория обслуживают пациентов, которым необходимо обследование и лечение у таких медицинских специалистов, как терапевты, акушеры или хирурги. Кроме того, здесь предоставляются услуги медицинских работников смежных специальностей (например, физиотерапевтов), а также делаются анализы и проводятся диагностические тесты. Такое обслуживание пациентов называется амбулаторным и предназначено для пациентов, которые на данный момент не находятся на стационарном лечении в больнице.

Как записаться на амбулаторный прием?

Пациенты получают направления в специализированные клиники у врачей общей практики (general practitioners - GP) или у врачей-специалистов. В некоторых случаях пациенты направляются на прием для контрольного обследования после лечения в отделении неотложной медицинской помощи, в больнице или после родов.

Когда медицинское учреждение получит ваше направление, работники специализированной клиники ознакомятся с информацией о вашем заболевании, полученной от направившего вас врача, и определят, насколько срочно вам требуется прием в клинике. Вас могут записать на прием сразу же или поставить на очередь с тем, чтобы записать на прием через некоторое время.

Работники специализированной клиники свяжутся с вами и с вашим врачом и сообщат все, что вам необходимо будет знать о предстоящем амбулаторном приеме.

Как пациенту сообщают о предстоящем приеме?

Вам напишут письмо или позвонят из специализированной клиники и предложат записаться на прием. При необходимости, вам направят дополнительные письма, касающиеся вашего амбулаторного приема (например, некоторые врачи перед амбулаторным приемом направляют пациентов на специальные тесты, такие как рентгенологические обследования или анализы крови).

Сколько времени обычно приходится ждать амбулаторного приема?

Время ожидания амбулаторного приема может быть различным у разных специалистов и в разных медицинских учреждениях. Если вас беспокоят вопросы, связанные с течением вашего заболевания в период ожидания амбулаторного приема, то вам следует обратиться к врачу, выписавшему направление, и обсудить с ним возможные варианты.

До амбулаторного приема в медицинском учреждении за состоянием вашего здоровья должен наблюдать прежде всего ваш врач общей практики. Если вас что-то беспокоит, обратитесь к врачу общей практики. В случае ухудшения вашего состояния врач общей практики известит об этом специализированную клинику. Если вам потребуется экстренная медицинская помощь, вам необходимо позвонить по номеру 000 и вызвать скорую помощь или приехать в отделение неотложной помощи больницы.

В тот период, пока вы ожидаете приема у специалиста, ваш врач общей практики может провести необходимое лечение.

Какую информацию получает пациент из специализированной клиники?

Номер телефона клиники: Вы получите номер телефона, по которому можно позвонить в том случае, если у вас появятся вопросы в связи с амбулаторным приемом.

Идентификационный номер пациента: Некоторые медицинские учреждения присваивают пациентам индивидуальные идентификационные номера. Когда вы будете звонить в больницу, вас могут попросить назвать свой идентификационный номер. Это поможет работникам больницы отыскать сведения, связанные с амбулаторным приемом, и ответить на ваши вопросы.

Карта-схема: Вы получите карту-схему, на которой будет указано, как добраться до медицинского учреждения на различных видах транспорта, где можно запарковать машину и как найти специализированную клинику.

Права и обязанности пациента: Вам будет предоставлена информация о правах и обязанностях пациентов специализированной клиники. Вы получите также информацию о том, как должно обеспечиваться право пациентов на невмешательство в частную жизнь и конфиденциальность медицинских данных.

Информация об услугах переводчиков: Вы получите информацию об услугах переводчиков и номер телефона, по которому вы можете позвонить в медицинское учреждение и попросить, чтобы для вас вызвали переводчика. По вашей просьбе работники медицинского учреждения вызовут для вас переводчика. В письме будет указано, за сколько дней до предстоящего приема следует заказывать услуги

переводчика, так как зачастую за короткий срок услуги переводчика заказать трудно. Услуги переводчика предоставляются вам бесплатно.

Что необходимо делать при изменении контактных данных пациента?

Если у вас поменяется адрес или номер телефона, вам необходимо позвонить или написать в специализированную клинику. Это необходимо для того, чтобы работники клиники могли, при необходимости, связаться с вами.

Как поменять дату и время амбулаторного приема ?

Если вам необходимо поменять дату или время амбулаторного приема, то вам следует как можно скорее связаться со специализированной клиникой. Работники клиники смогут записать вас на прием в более удобный для вас день или на более удобное время, но при этом, возможно, вам придется дольше ждать амбулаторного приема.

Если у вас не будет возможности прийти на прием, то просим вас как можно скорее сообщить об этом в клинику.

Если вы не придете на прием, не предупредив об этом работников специализированной клиники, то вас могут попросить заново записаться на прием и представить новое направление от врача общей практики.

Что делать, если у пациента отпала необходимость в амбулаторном приеме или если он решил не ходить на него?

Если вам уже не требуется амбулаторный прием, на который вы записаны, то просим вас сообщить об этом в специализированную клинику.

Сообщив в клинику о том, что вы не придете на прием, вы сможете сократить срок ожидания другим пациентам.

Что делать в том случае, когда у пациента имеются особые потребности?

Пациентам, у которых имеются особые потребности, в больницах во время амбулаторных приемов может предоставляться необходимая помощь.

Если у вас нарушен слух или зрение или если вам нужен переводчик, то важно сообщить об этом в специализированную клинику до приема. Это необходимо для того, чтобы вам была предоставлена соответствующая помощь.

Кому полагается помощь с транспортом?

Помощь пациентам из сельской местности:

Цель Программы штата Виктория по оказанию пациентам помощи с транспортом (Victorian Patient Transport Assistance Scheme - VPTAS) – оказать помощь жителям сельской местности в штате Виктория в тех случаях, когда им необходимо проезжать большие расстояния от дома до мест прохождения лечения у врачей-специалистов или стоматологов, входящих в специально утвержденный перечень. Для того, чтобы иметь право на такую помощь, пациент должен проживать в сельской местности и проезжать 100 километров и более в одну сторону или в среднем 500 километров в неделю в течение пяти недель или более для прохождения лечения у специалиста, входящего в специально утвержденный перечень.

В рамках программы VPTAS пациентам предоставляется финансовая помощь в оплате как проезда, так и проживания. Однако целью программы не является полное возмещение расходов.

Такая помощь предоставляется только тем пациентам, которым она нужна больше всего. По этой причине пациенты, имеющие право обращаться за помощью в другие зарегистрированные организации по оказанию материальной помощи, в том числе Департамент по делам ветеранов (Department of Veteran's Affairs), не имеют права обращаться за помощью в рамках программы VPTAS.

Помощь в рамках программы VPTAS не предоставляется:

- пациентам, доставляемым машинами скорой помощи, самолетами и вертолетами воздушной медицинской службы, а также транспортными средствами помощи в экстренных ситуациях
- для покрытия расходов родственников, посещающих пациентов в местах прохождения лечения
- для покрытия прочих расходов, например, расходов на парковку машины или на проезд по платным скоростным магистралям.

Информацию о том, как обратиться в ваш местный отдел VPTAS, можно получить у врача общей практики или на вебсайте:

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

Помощь местным пациентам:

Имеется много видов транспорта, которыми вы можете воспользоваться, например, транспорт Красного Креста (Red Cross) или машины водителей-волонтеров. Особая помощь с транспортом предоставляется людям, у которых имеются определенные потребности, вызванные их состоянием здоровья. Если вам нужна помощь с транспортом, посоветуйтесь со своим врачом общей практики о том, какой вид

транспорта вам требуется для поездки на прием в клинику и обратно. Более подробная информация о транспорте для проезда пациентов в клиники при отсутствии экстренных ситуаций имеется на вебсайте Ambulance Victoria:

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

Каков распорядок работы специализированных клиник?

Большинство специализированных клиник работает с понедельника по пятницу с 8.30 до 16.30. Они не работают в официальные праздничные дни. Различные специалисты ведут прием в клиниках в определенные дни недели и в определенное время.

Что необходимо сделать перед амбулаторным приемом?

Перед амбулаторным приемом необходимо сделать следующее:

- получить результаты анализов и тестов, необходимые для амбулаторного приема
- составить список принимаемых вами лекарств и диетических добавок
- составить список вопросов, которые вы хотели бы задать врачу (как правило, это лучше сделать заранее).

Что необходимо сделать в день амбулаторного приема?

Просим вас принести с собой на амбулаторный прием:

- письмо о записи на прием, которое вы получили из специализированной клиники
- соответствующие рентгеновские снимки, а также снимки, полученные при сканировании (компьютерной томографии или ультразвуковом обследовании), результаты анализов крови и других тестов
- список лекарств, которые вы в настоящее время принимаете
- вашу карточку Medicare, пенсионную карточку (если она у вас есть) и другие имеющиеся у вас льготные карточки
- адрес и номер телефона вашего врача общей практики
- все лекарства и диетические добавки, которые вам придется принять во время пребывания в клинике
- игрушки или книги для детей, которые придут вместе с вами в клинику.

Во многих больницах имеются кафе или автоматы по продаже легких закусок, но вам, возможно, захочется принести с собой свою еду.

Вам необходимо внимательно прочитать письма, которые вы получили из специализированной клиники о вашем амбулаторном приеме и о том, что вам нужно принести с собой, когда вы придете на прием.

Следует ли привести кого-то с собой на прием в специализированную клинику?

Вы можете привести с собой на прием в специализированную клинику друга, родственника или человека, который предоставляет вам уход.

Если за вами кто-то ухаживает дома, то важно, чтобы этот человек пришел с вами на амбулаторный прием.

Если вы находитесь в доме престарелых, то желательно, чтобы на прием в специализированную клинику с вами пришел работник дома престарелых.

Есть ли автомобильная стоянка?

Зоны высадки и посадки пациентов, как правило, находятся поблизости от специализированных клиник. Работники медицинского учреждения смогут предоставить вам информацию об автомобильных стоянках и о размере платы за парковку.

Что необходимо сделать по прибытии в специализированную клинику?

По прибытии вам необходимо подойти к приемной стойке и зарегистрироваться. Работники клиники уточнят ваши данные и могут попросить вас предъявить карточку Medicare или пенсионную карточку. Затем они направят вас в помещение для ожидания приема в той клинике, где у вас будет прием.

Сколько времени может продлиться прием?

Мы рекомендуем вам выделить на амбулаторный прием до двух часов. У всех пациентов указано конкретное время приема. В клинике может оказаться несколько пациентов, которым назначено одно и то же время приема, потому что в это время прием может вести несколько работников.

Несмотря на то, что амбулаторный прием назначен на определенное время, иногда происходят непредвиденные задержки. Задержка может быть связана с тем, что работникам клиники неожиданно приходится обсуждать с пациентом сложный метод лечения или диагностики. Иногда работников могут срочно вызвать в другое подразделение больницы. Если произойдет такая задержка, то работники клиники сообщат вам об этом. Если вы не сможете долго ждать, то вас могут записать на прием на другой день.

Спланируйте свое время так, чтобы прийти на прием за десять минут до назначенного времени с тем, чтобы хватило времени для оформления необходимых документов. Особенно это важно при первом посещении клиники.

Участвуют ли в амбулаторных приемах студенты?

На амбулаторных приемах могут присутствовать различные медицинские работники, в том числе студенты, изучающие смежные медицинские специальности и медсестринское дело, а также будущие врачи с различных курсов учебных заведений. В государственных больницах осуществляется профессиональная подготовка медицинских кадров, и в них предусмотрены возможности для работы студентов с пациентами с целью получения опыта практической работы. Тем не менее, вы имеете право отказаться от того, чтобы на приеме присутствовал студент.

Врач должен представить вам таких работников. Если вы не хотите, чтобы эти дополнительные работники присутствовали во время приема, то скажите об этом врачу. Это никоим образом не отразится на предоставлении вам медицинской помощи.

Можно ли задавать вопросы во время приема?

Если вы не поймете что-то из того, что вам объяснил медицинский работник, вы всегда можете попросить, чтобы он повторил свое разъяснение. В ходе обследования вы можете в любое время задавать вопросы врачу, медсестре или работнику смежной медицинской специальности.

Как получить справку о том, что вы были на приеме?

Если вам нужна справка о том, что вы находились на приеме в клинике, скажите об этом врачу во время приема.

Сколько раз нужно приходить на прием в специализированную клинику?

Количество амбулаторных приемов будет зависеть от причины направления вас в клинику. Услуги в специализированной клинике, как правило, предоставляются только в течение времени, необходимого для лечения или диагностики, проводимых врачом-специалистом. Врач, принимающий вас в клинике, поговорит с вами о том, сколько раз вам нужно прийти в клинику.

Когда вам больше не потребуются приемы в специализированной клинике, вас могут направить обратно на попечение врача общей практики или в другую службу по месту жительства. Вашему врачу общей практики или в другую обслуживающую организацию будет направлено письмо с описанием лечения, проведенного в специализированной клинике.

В течение какого времени действует направление в специализированную клинику?

Срок действия вашего направления в специализированную клинику может истечь, и работники клиники могут попросить вас снова сходить к вашему врачу общей практики или направившему вас специалисту и принести новое направление.

Что делать, если у пациента нет врача общей практики?

Всем пациентам желательно иметь врачей общей практики. Так как врачи-специалисты занимаются конкретными аспектами вашего здоровья (как правило, в течение ограниченного периода времени), важно, чтобы у вас был врач, знакомый со всеми вашими потребностями в медицинской помощи.

Как правило, вам следует обращаться к врачу общей практики в первую очередь, если вам требуется помощь или консультация в связи с состоянием вашего здоровья. Именно врач общей практики будет наблюдать за вашим состоянием в тот период, когда вам больше не потребуются услуги врачей-специалистов, или в промежутках между посещениями врачей-специалистов. Это очень важно для сохранения здоровья и раннего выявления новых заболеваний и осложнений, а также для предоставления своевременного лечения.

Что следует сделать, если пациент хочет подать жалобу в связи с обслуживанием в специализированной клинике?

Вы можете высказать свое мнение по поводу предоставления вам медицинского обслуживания в любом подразделении больницы. Это может быть как положительный отзыв, так и жалоба.

В каждой государственной больнице штата Виктория имеется работник, представляющий интересы пациентов (patient representative). Имя и номер телефона этого работника можно получить в медицинском учреждении. К нему следует обращаться в том случае, если вы хотите высказать свое беспокойство или дать положительный отзыв в связи с лечением, предоставленным вам в больнице.

Работник, представляющий интересы пациентов, будет совместно с вами вести работу, направленную на устранение причины жалобы или (если потребуется) примет меры для дальнейшего разбирательства по существу поднятой вами проблемы.

Вы можете подробнее узнать о своих правах и обязанностях, ознакомившись с Уставом по обслуживанию пациентов государственных больниц штата Виктория (Victorian Public Hospital Patient Charter) на вебсайте:

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

Куда можно обратиться за более подробной информацией о работе специализированных клиник?

Вы можете позвонить в специализированную клинику через коммутатор больницы или напрямую по номеру телефона, указанному в письме, которое вы получили из специализированной клиники.

Информация о специализированных клиниках имеется также на вебсайтах конкретных медицинских учреждений. Перечень вебсайтов медицинских учреждений имеется по адресу:

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

Департамент здравоохранения совместно с государственными медицинскими учреждениями штата Виктория предпринял ряд инициатив в рамках Стратегии совершенствования методов работы и новаторства при обслуживании пациентов в специализированных клиниках. Работники государственных медицинских учреждений и общественные фокусные группы потребителей услуг предоставили информацию на основе отзывов потребителей услуг специализированных клиник государственных больниц штата Виктория.

Ответы на вопросы, которые часто задают пациенты, подготовлены с целью повышения качества обслуживания пациентов и для лучшего взаимодействия между специализированными клиниками, потребителями услуг и врачами общей практики.

Ответы подготовлены Департаментом здравоохранения на основе консультаций с представителями основных заинтересованных сторон, в том числе администрации медицинских учреждений, практикующих врачей и потребителей услуг.

Более подробная информация о специализированных клиниках имеется на вебсайте:

www.health.vic.gov.au/outpatients

Дата последней редакции: июнь 2010 года