

## **Da li morate ići u bolničku hitnu službu - ili vam vaš lokalni doktor može pomoći?**

### **Do you need a hospital emergency department - or can your local doctor help?**

Važno je da ljudi dobro razumiju ulogu odjeljenja za hitnu pomoć u bolnicama. Na ovim odjeljenjima se pruža pomoć u ozbiljnim i hitnim slučajevima kao kad neko nastrada u saobraćajnoj nesreći ili ima srčani udar, kao i u drugim hitnim situacijama. Ako znate kako radi bolnička hitna služba i koje druge službe možete koristiti umjesto toga, time će se smanjiti čekanje i moći ćemo vam brže pomoći. Čekanje u bolničkoj hitnoj službi zavisi od toga koliko je vaš problem hitan – osobe u težem stanju imaju prednost pred osobama čije stanje ne zahtijeva tako hitnu intervenciju.

#### **Na koja se druga mjesta mogu obratiti za savjet i liječenje?**

Doktor opšte prakse (General Practitioner - GP) je obično prva osoba kojoj se trebate obratiti u vezi vašeg liječenja. Mnogi doktori rade u zdravstvenim centrima koji rade do kasno ili čak 24 sata dnevno. Ako se za probleme koji nisu hitni obratite doktoru opšte prakse, radije nego da idete na hitnu službu, manje ćete čekati a time će se smanjiti opterećenje na bolničke hitne službe. U mnogim područjima rade i društveni domovi zdravlja u kojima radi stručno osoblje koje pruža širok niz besplatnih usluga. Za više informacija obratite se svom društvenom domu zdravlja (Community Health Centre, potražite pod slovom C u telefonskom imeniku).

#### **Šta se dešava kad dođete u hitnu službu?**

Razgovarat ćete s osobom na prijemnom šalteru ili s 'trijažnom' sestrom. Imate pravo na tumača pa, ako vam je potrebna pomoć tumača, smjesta upozorite bolničko osoblje. Osoba na prijemnom će zatražiti

- vašu Medicare karticu (ili karticu za popust na zdravstvene usluge – Health Care Card, ako je imate)
- lične podatke kao što je ime i prezime, adresa i ime vašeg doktora. Zahvaljujući ovim podacima, bolničko osoblje lakše dobiva uvid u vašu historiju bolesti.

Trijažna sestra je stručna zdravstvena radnica, specijalizovana za razvrstavanje pacijenata prema težini stanja i hitnosti liječenja. Kao i doktori, sestre u hitnoj službi su visoko kvalifikovane zdravstvene radnice sa stručnom obukom u pružanju hitne intervencije. U nekim slučajevima, sestre pacijentu pruže početni tretman, prije nego pacijent vidi doktora.

#### **Ako dođem u hitnu službu, koliko dugo moram čekati?**

U bolničkoj hitnoj službi se možete unaprijed zakazati pregled. Ako doktor nekog pacijenta primi prije nego druge koji su čekali duže, to je zbog toga jer je taj pacijent u težem stanju. Samim time što dođete u hitnu ambulantu to ne znači da će vas netko odmah pregledati – ako ima drugih, hitnijih slučajeva. Može se dugo čekati i iz drugih razloga, uključivši:

- Prikupljanje svih informacija potrebnih za procjenu stanja pacijenat može trajati do dva sata. Na primjer, možda morate na rendgensko snimanje ili druge pretrage da bi se saznalo više o vašem stanju.
- Ako trebate ostati u bolnici, može trebati nekoliko sati da se organizuje krevet (ali imat ćete dobru njegu dok čekate na mjesto)

### **Šta treba da radim dok čekam?**

- Ako ste pacijent, bolničko osoblje vam može reći da ništa ne jedete ni ne pijete prije nego što vas doktor pregleda. Ako se loše osjećate ili vam se stanje promijeni (ili se počnete osjećati bolje i želite otići), o tome obavijestite trijažnu sestru.
- Kod posjete, pridržavajte se uputstava koje vam daje osoblje. Kad im tako olakšavate posao, bolničko osoblje može pružati najbolju moguću njegu.

Molimo imajte na umu da se u hitnoj službi radi pod stresom, i osoblje se žuri da najbrže pomogne najhitnijim slučajevima. Čak i ako ste zabrinuti ili frustrirani dugim čekanjem, agresivno ponašanje prema osoblju u hitnoj službi, uključivši nasilno napadanje osoblja se neće tolerisati. Bijesnim ispadima kad pacijenti ili rodbina ometaju rad se samo produžava čekanje.

### **Šta se dešava kad napuštam hitnu službu?**

Bolničko osoblje pacijentu daje plan s objašnjenjima o daljnjem liječenju i kada da se ponovo obrati svom doktoru. Ako trebate ljekarsko uvjerenje ili pismo o zdravstvenom stanju i liječenju, zamolite osoblje da vam to da prije nego što odete.

Ako trebate pomoć za telefoniranje na engleskom, nazovite Službu prevodilaca i tumača (Translating and Interpreting Service - TIS) na 131 450.

Više informacija o zdravstvenim pitanjima na svom jeziku možete naći na Internet adresi Multicultural Communication na <http://mhcs.health.nsw.gov.au>.

Telefonski brojevi su tačni u času objavljivanja ali ako se promijene neće odmah biti ispravljani. Možda morate provjeriti brojeve u telefonskom imeniku.