

## **Precisa do departamento de emergência do hospital - ou será que o seu médico local pode ajudar?**

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

É importante que as pessoas conheçam o objectivo do departamento de emergência dos hospitais, os quais foram planeados para tratar de situações de emergência tais como acidentes rodoviários ou ataques cardíacos, assim como outras menos urgentes. Saber como funcionam os departamentos de emergências dos hospitais e quais os outros serviços que pode usar como alternativa pode reduzir os períodos de espera e contribuir para que as pessoas sejam tratadas mais rapidamente. O período de espera depende da urgência de cada caso - as pessoas com condições mais graves têm prioridade em relação às menos urgentes.

### **Onde poderei ir para obter assistência ou tratamento?**

Um médico de clínica geral (General Practitioner) é normalmente a primeira pessoa que deve consultar para os seus problemas de saúde. Muitos médicos de clínica geral trabalham em centros médicos, os quais estão abertos por longos períodos ou mesmo 24 horas por dia. Se consultar um médico de clínica geral para os problemas de saúde que não sejam urgentes em vez de ir ao departamento de emergência do hospital não só esperará menos tempo pelo tratamento, como ajudará a reduzir a sobrecarga dos serviços de emergência dos hospitais. Muitas zonas têm também um centro comunitário de saúde com profissionais especializados numa vasta gama de serviços gratuitos. Para mais informações contacte o "Community Health Centre" da sua zona (na lista telefónica sob a letra C).

### **Que acontece quando chega ao departamento de emergência?**

É recebido pelo rececionista e pelo enfermeiro que faz a triagem. Tem o direito de pedir a assistência de um intérprete, caso seja necessário, devendo para isso informar imediatamente os funcionários de saúde.

A pessoa que atende os pacientes pede

- o seu cartão de Medicare (ou Health Care Card caso seja titular)
- pormenores como o seu nome, morada e o nome do médico de família, o que vai ajudar o pessoal do hospital a ter acesso à história clínica.

O enfermeiro que faz a triagem dos pacientes é um técnico de saúde cuja função é a de seleccionar cada caso de acordo com a urgência de tratamento necessário. Tal como acontece com os médicos, os enfermeiros dos departamentos de emergência são técnicos de saúde altamente qualificados e com formação especial na assistência de emergência. Nalguns casos os enfermeiros começam a tratar os pacientes antes mesmo de serem vistos por um médico.

### **Quando fôr a um departamento de emergência quanto tempo vou esperar?**

Não é possível marcar uma consulta para consultar um médico nos departamentos de emergência dos hospitais. Se alguém for visto por um médico mais rapidamente do que outra pessoa que esteja à espera há mais tempo, é porque a sua condição de saúde é mais grave. Só porque alguém vai de ambulância não significa que seja atendido imediatamente - se houver pessoas com outros problemas urgentes. Outras razões que podem fazer prolongar o período de espera incluem:

- Saber toda a informação necessária para fazer um diagnóstico completo de um paciente pode demorar uma ou duas horas. Por exemplo, talvez o paciente precise de fazer radiografias ou testes para se saber mais sobre a sua condição.
- caso tenha de ser hospitalizado pode demorar algumas horas para arranjar uma cama (mas ser-lh-á prestada uma boa assistência entretanto).

### **Que devo fazer enquanto espero?**

- No caso de ser o doente, é possível que o pessoal do hospital lhe peça para não comer ou beber até ser visto por um médico. Caso se sinta indisposto ou se a sua condição mudar (ou se se sentir melhor e queira ir embora), informe o enfermeiro que faz a triagem.
- Siga as instruções do pessoal caso esteja a acompanhar alguém. Se ajudar os funcionários do hospital, estes poderão prestar-lhe a melhor assistência possível.

Por favor não se esqueça que os departamentos de emergência são locais em que as pessoas estão sob tensão nervosa, e o pessoal está sob pressão para ajudar os casos mais urgentes. Mesmo que se sinta preocupado, assim como frustrado por ter de esperar, comportamento agressivo contra o pessoal hospitalar, incluindo ataques violentos aos enfermeiros, não serão tolerados. Explosões de ira e interrupções causados pelos pacientes ou familiares apenas irão criar mais atrasos.

### **Que acontece quando sair do Departamento de Emergência?**

O hospital entregará ao paciente um plano sobre o tratamento a seguir, e quando deve consultar o médico de novo. Caso seja necessário uma carta ou atestado médico sobre a condição ou tratamento do paciente, a mesma deve ser pedida antes de ter alta do hospital.

Se precisar de ajuda para fazer telefonemas em Inglês ligue para o Serviço de Intérpretes e Tradutores (TIS) 131 450.

Pode encontrar mais informação sobre a saúde em Português na website do serviço Multicultural Communication, <http://mhcs.health.nsw.gov.au>.

Os números de telefone aqui mencionados estavam correctos à data da publicação, mas não são continuamente actualizados. Talvez seja necessário verificar os números na lista telefónica.