

Je li potrebno ići u bolnički odio za hitnu pomoć - ili se možete obratiti lokalnom liječniku opće prakse?

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

Važno je da je svakome jasna uloga bolničkih odjela za hitnu pomoć. Njihova je namjena baviti se uglavnom ozbiljnim hitnim slučajevima kao što su saobraćajne nesreće ili srčani napadaji, kao i manje hitnim slučajevima. Ako ste na čistu što odjeli hitne pomoći mogu pružiti i koje od nekih drugih službi umjesto toga stoje na raspolaganju, možete uvelike smanjiti vrijeme čekanja i pomoći da se vaš slučaj čim prije uzme u postupak. Vrijeme čekanja u odjelima hitne pomoći ovisi o ozbiljnosti pojedinih slučajeva - osobe sa težim problemima imaju prednost pred lakšim slučajevima.

Kuda još mogu ići po savjete ili na liječenje?

Liječnik opće prakse (**General Practitioner - GP**) je obično prva osoba kojoj se ide zbog zdravstvenih potreba. Mnogi liječnici rade u medicinskim centrima koji su otvoreni i preko radnog vremena, ili čak 24 sata dnevno. Ako idete liječniku opće prakse umjesto u bolnički odio hitne pomoći s problemom koji nije hitan, provest ćete manje vremena čekajući na pregled i obradbu, a istovremeno ćete odteretiti bolničku hitnu službu. Mnoga područja raspolažu zdravstvenim centrima u zajednici s izučenim profesionalnim osobljem koje pruža niz besplatnih usluga. Za pobliže informacije, nazovite vaš mjesni Zdravstveni centar u zajednici (**Community Health Centre**) - ispod C u telefonskoj knjizi.

Što se događa kad stignete u odio hitne pomoći?

Javit ćete se službeniku na recepciji i dežurnoj sestri - "**triage nurse**". Imate pravo zatražiti tumača - ako vam treba, dajte to odmah na znanje osoblju. Službenik na recepciji će od vas zatražiti:

- **Medicare** karticu ili ako imate karticu za besplatnu zdravstvenu njegu (**Health Care Card**)
- podatke kao ime, adresu i ime vašega liječnika opće prakse. To olakšava bolničkom osoblju lakši pristup vašim ranijim medicinskim podacima.

"**Triage nurse**", tj. sestra zadužena za svrstavanje je posebno izučeni član profesionalnog bolničkog osoblja čija je dužnost svrstati pacijente prema hitnosti odgovarajućih postupaka. Isto kao liječnici, tako su i sestre u odjeljenjima hitne pomoći visoko kvalificirani profesionalni zdravstveni radnici specijalizirani u hitnim postupcima. U nekim slučajevima sestre će početi obradbu pacijenta prije nego ih vidi liječnik.

Koliko se dugo čeka u odjelu za hitnu pomoć?

Za liječnički pregled u odjelu hitne pomoći ne možete se unaprijed predbilježiti. Ako se liječnik malo više pozabavi nekim pacijentom nego drugima koji već dugo čekaju, to je zbog ozbiljnosti dotičnog slučaja. Ne znači da će vas odmah pregledati samo zato što su vas dovezla kola hitne pomoći - ima i drugih osoba s mnogo težim problemima. Ostali razlozi za dugo čekanje su obično slijedeći:

- Prikupljanje raznih informacija potrebnih za potpuno provjeravanje stanja pacijenta, može uzeti i do sat - dva. Naprimjer, možda im trebaju rentgenske snimke ili testovi da bi se saznalo nešto više o vašem stanju.
- Ako je potrebno da ostanete u bolnici, procedura prijema i organiziranje kreveta može uzeti i nekoliko sati (ali dok čekate, imat ćete dobru njegu).

Što da radim dok čekam?

- Ako ste pacijent, bolničko će vam osoblje možda reći da ne smijete ništa jesti ili piti sve dok vas ne pregleda liječnik. Ako se loše osjećate ili ako vam se stanje promijeni (ili ako se bolje osjećate pa želite ići kući), recite to dežurnoj sestri.
- Kad posjećujete, slijedite upute osoblja. Uz vašu suradnju, osoblje će vam biti u stanju pružiti najbolju moguću njegu.

Uzmite do znanja da su odjeli za hitnu pomoć puni stresa, a osoblje je pod pritiskom dati prednost najhitnijim slučajevima. Čak ako se osjećate uznemireni i nezadovoljni zbog odugovlačenja, agresivno ponašanje prema osoblju odjela za hitnu pomoć nije dopušteno. Ispadi bijesa i poremećenja koja izazivaju pacijenti ili rodbina samo će stvoriti još više odgađanja.

Što se događa kada napustim Odio za hitnu pomoć?

Bolnica će dati pacijentu plan s objašnjenjem trenutnih postupaka, i kada se treba ponovno javiti liječniku. Ako je potrebna medicinska potvrda ili pismo o stanju pacijenta i liječenju, zatražite to prije nego izađete iz bolnice.

Ako trebate pomoć za telefonske pozive na engleskom, nazovite Službu za prevođenje i tumačenje (**Translating and Interpreting Service - TIS**) na **131 450**.

Ako želite više zdravstvenih informacija na hrvatskom jeziku, potražite u **Multicultural Communication website** na **<http://mhcs.health.nsw.gov.au>**

Telefonski brojevi su točni za vrijeme objavljivanja ove informacije ali ih se ne usklađuje s eventualnim promjenama. Preporuča se da brojeve provjerite u telefonskom imeniku.