

Serbian

NSW Health Care System Information Booklet

Здравствене услуге у Новом Јужном Велсу Информативна брошура



NSW Refugee Health Service

www.refugeehealth.org.au

Да ли сте новодошли избеглица или досељеник? Ова брошура пружиће вам информације о здравственим услугама у Новом Јужном Велсу.

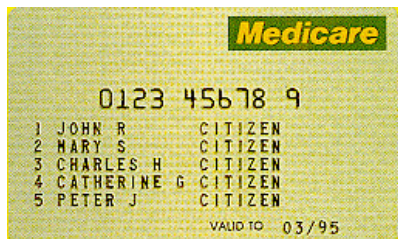
☞ Здравствене картице (Health cards)

➤ Медикер (Medicare)

Медикер је систем државног здравственог осигурања у Аустралији.

Да би добили медикер картицу:

- 1 Назовите **132 011** и питајте за адресу најближе канцеларије Медикера.
- 2 Посетите канцеларију Медикера и потражите брошуру **Добродошли**. Брошура је штампана на арапском, бошњачком, кинеском, хрватском, енглеском, грчком, индонезанском, италијанском, македонском, српском, шпанском и вијетнамском језику.
- 3 Док сте у канцеларији, попуните формулар за издавање медикер картице. Биће потребно да покажете ваш пасош, још један идентификациони докуменат а можда и ваше путне исправе.



Mediker kartica

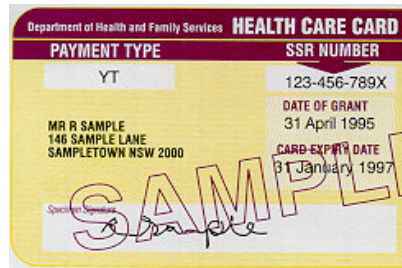
Медикер плаћа све или део трошкова:

- када посећујете лекара опште праксе или специјалисту
- када сте пацијент у државној болници
- када идете код оптичара на преглед очију
- када идете на рендгентско снимање или дајете крв на анализу

Ако ваш лекар шаље рачуне директно у Медикер (тзв. Булк Биллинг), ваша посета лекару биће бесплатна јер ће Медикер платити лекара. Ако ваш лекар не шаље рачуне директно у Медикер, ви ћете прво платити лекару а онда затражити надокнаду од Медикер-а за један део трошкова.

➤ **Здравствена картица (Health Care Card)**

Центерлинк издаје здравствену картицу или пензионерску картицу за повластице свим лицима са ниским или никаквим примањима а који већ примају неку врсту државне помоћи или пензије.



Здравствена картица

Здравствена картица или пензионерска картица за повластице, помоћи ће вам да платите:

- лекове које вам је лекар прописао
- амбулантски превоз
- лечење зуба у државној стоматолошкој клиници

За више информација, обратите се центерлинковој вишејезичној телефонској служби на **131 202**. Ако говорите енглески, можете назвати Центерлинк на **136 150**.

Запамтите да увек са собом носите вашу **Медикер** и **Здравствену картицу** (или **Пензионерску картицу за повластице**).

➤ **Професионални преводиоци (Professional Interpreters)**

Ако не говорите енглески, увек потражите помоћ стручног преводиоца. Било би боље да чланови ваше породице не преводе за вас. Преводилачке услуге су вам доступне приликом посете лекару, болници, друштвеном здравственом центру или дечјој клиници. Ове услуге су потпуно бесплатне и поверљиве.

Ако вам је потребан преводилац:

- Назовите лекара или дом здравља и закажите посету
- Кажите рецепционеру/ки да вам је потребан преводилац и они ће се потрудити да вам обезбеде бесплатног преводиоца. Током ваше посете, преводилац може бити присутан или може да преводи преко телефона.

Такође, можете назвати Телефонску Преводилачку Службу (ТИС) на телефон **13 14 50** и затражите да вас повежу са службом коју желите.

⌘ Хитна помоћ (Emergencies)

➤ Одлазак у хитну помоћ (Going to the emergency department)

За здравствене проблеме који нису озбиљни, потражите помоћ вашег лекара.

За хитну медицинску помоћ, обратите се одељењу за хитну помоћ при најближој државној болници. Ова одељења раде 24 сата дневно, седам дана у недељи и увек имају дежурне лекаре и медицинске сестре. У одељењима хитне помоћи предност се увек даје јако болесним пацијентима, па се може десити да неколико сати чекате на преглед.

Потражите вама најближу државну болницу у телефонским именицима (White Pages/Yellow Pages), под Болнице-државне (Hospitals-Public).

➤ Амбуланта (Ambulance)

Амбулантно особље може вам пружити прву помоћ или ће вас можда одвести у болницу. Ако поседујете Здравствену картицу, услуге хитне помоћи су бесплатне. Ако немате ову картицу, мораћете да платите.

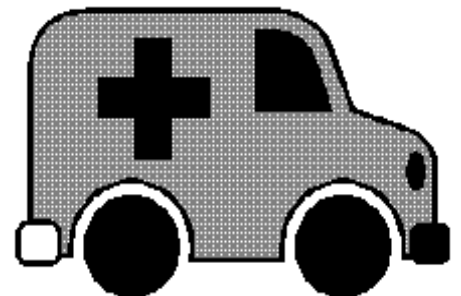
Ако вам је потребна хитна медицинска помоћ:

- Назовите 000



- Кад вас оператор упита хоћете ли:
Ватрогасце, Полицију или Амбуланту, реците им Амбуланту.

- Одговорите на оператора питања дајући:
 - ваше име
 - ваш број телефона
 - разлог зашто вам је потребна хитна помоћ
 - адресу где се налазите
 - име најближе раскрснице или оријентир



Ако не говорите енглески:

- реците оператору који језик говорите
- сачекајте да вас повежу са Телефонском преводилачком службом (TIS) –

И НЕ ПРЕКИДАЈТЕ ВЕЗУ

🔗 Брига о вашем здрављу (Looking after your health)

➤ Здравствена Служба за Избеглице- Нови Јужни Велс (NSW Refugee Health Service)

Ако сте у Аустралију дошли као избеглица или тражите избеглички статус, можете контактирати Здравствену службу за избеглице у вези:

- информација о лекарима опште праксе у вашем крају
- упознавање са здравственим услугама у Новом Јужном Велсу
- бесплатног систематског прегледа код лекара опште праксе (ово се односи само на Сиднеј)

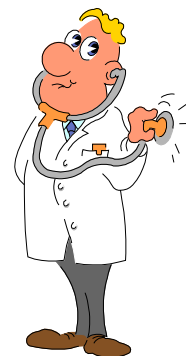
Биће вам обезбеђене бесплатне преводилачке услуге. Ако посећујете Здравствену клинику за избеглице, понесите са собом листу лекова које узимате, лекарске налазе ако их имате, као и вашу Медикер картицу (ако је имате). Назовите 8778 0770.

➤ Посета лекару опште праксе (Visiting the local doctor or General Practitioner (GP).)

У Аустралији, већина лица која имају здравствене тегобе, обраћа се лекару опште праксе.

Ови лекари обично раде у *ординацијама (Surgeries)* или *медицинским центрима (Medical Centres)*.

Питајте неког из ваше заједнице да ли познају неког лекара опште праксе који говори ваш језик. Ако лекар кога посећујете не говори ваш језик, он вам може обезбедити телефонског преводиоца бесплатно.



Понекад, лекар може да организује присуство преводиоца у ординацији. У овом случају, ваша посета и преводилац морају бити заказани две недеље унапред.

Приликом посете лекару опште праксе, потребно је да питате да вас информише о вашем здравственом проблему и који третман ће вам бити обезбеђен. Ако нисте задовољни вашим лекаром, изаберите неког другог лекара опште праксе.

Потражите вама најближег лекара опште праксе у телефонском именику (Yellow Pages), под *Здравствени стручњаци (Medical Practitioners)*. За већину лекара, посету можете да закажете преко телефона.

Ако сте у Аустралију дошли као избеглица, можете се обратити **Здравственој Служби за Избеглице Новог Јужног Велса**. Биће вам обезбеђена бесплатна преводилачка услуга. Да закажете посету, назовите **8778 0770**.

➤ Лекови (Medicines)

Лекар вам може *преписати* лек. Рецепт морате однети у апотеку. Поједине лекове, као што су антибиотици, можете добити **само** ако имате рецепт од лекара. Апотекару морате показати вашу Медикер, као и Здравствену или Пензионерску картицу, ако их имате.



Већина лекова је јефтинија за оне који имају Здравствену или Пензионерску картицу.

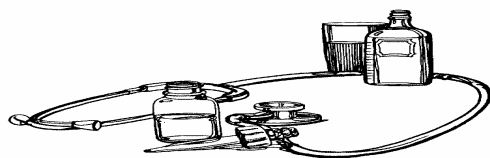
Ако је вама или вашој породици потребно много лекова у току године, упитајте апотекара о тзв. *Заштитној мрежи (Сафети Нет)*. Након што потрошите одређену своту на лекове, све друге лекове купљене у току исте године, платићете јефтиније.

➤ **Посета лекару специјалисти (Seeing a specialist)**

Ваш лекар опште праксе може да вас упути на даље испитавање или лечење код лекара специјалисте нпр. за срчане тегобе, код *кардиолога*.

Да би посетили лекара специјалисту морате:

- да имате **упут** вашег лекара опште праксе
- да назовете и закажете посету



Већина лекара специјалиста не шаље рачуне директно Медикеру (тзв. Булк Биллинг), мада у неким случајевима не наплаћују лицима која имају Здравствене картице. Ако ваш лекар опште праксе намерава да вас упути код специјалисте, питајте га колико ће то коштати.

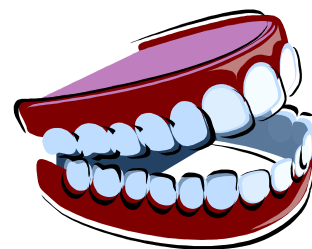
Ако то пуно кошта, замолисте лекара опште праксе да вас упути у клинику при државној болници. Мораћете дуже да чекате али је бесплатно ако поседујете Медикер картицу.

➤ **Државне болнице (Public Hospitals)**

Државне болнице су **бесплатне** за оне који поседују Медикер картицу (када су лечени као *државни пацијенти*). О државним пацијентима у државним болницама брину се болнички лекари и специјалисти.

➤ **Државна стоматолошка служба (Public dental services)**

Ако поседујете здравствену или пензионерску картицу онда можете користити услуге државне стоматолошке службе. Сва деца и ђаци до 18 година старости, такође имају право на бесплатне стоматолошке услуге у овој служби.



Постоји неколико државних стоматолошких клиника широм Новог Јужног Велса.

Клинике имају листе чекања за лица којима је потребно лечење. Ако желите да посетите једну од ових клиника онда морате да:

- Назовете најближу Стоматолошку Службу - пријем и информације (види листу доле)
- Одговорите на питања везана за вас и ваше проблеме са зубима
- Клиника ће вам заказати прву посету да би проверили шта вам треба

Ако не говорите енглески, назовите Телефонску преводилачку службу на **131 450** пре него што контактирате Стоматолошку Службу -пријем и информације. Оператору морате дати број телефона који желите да назовете (са доле наведене листе).

Следећи бројеви телефона су за Сиднеј, Њукасел и Волонгонг:

➤ **Служба за орално здравље -пријем и информације**
(Oral Health Intake and Information Services)

Централни Сиднеј- Уједињена стоматолошка болница	9293 3333
Југоисточни Сиднеј	1300 134 226
Југозападни Сиднеј	1300 559 393
Западни Сиднеј- Вестмид Болница	9845 6766
Далеко-западни Сиднеј - Непиан Болница (Реон Пенрита)	4734 2387
Илавара (реон Вулонгонга)	1300 369 651
Хантер (Реон Њукасла)	4924 6060
Средина Северне Обале -Покрајинска здравствена служба	665 67800

Ако нисте носилац здравствене или пензионерске картице за повластице, мораћете се обратити некој од приватних стоматолошких клиника. Потражите најближег зубара у телефонском именику (Yellow Pages) под *Зубари*

➤ **Друштвени здравствени центри (Community Health Centres)**

Поред вашег лекара опште праксе и Друштвени здравствени центри вам могу бити од помоћи са неким од здравствених и социјалних проблема. Потражите центар најближи вама у телефонским именицима (White or Yellow Pages), под *Друштвени здравствени центри (Community Health Centres)*.

У Друштвеном здравственом центру можете посетити:

- социјалне раднике или психологе који пружају саветодавне услуге и социјалну подршку нпр. за проблеме са алкохолом или дрогом
- посебно обучене патронажне сестре које помажу родитељима, деци и старијим лицима
- физиотерапеуте, који помажу особама после болести или повреде
- логопеди, који помажу деци са тешкоћама у говору

Друштвени здравствени центри често имају двојезичне здравствене раднике који помажу људима из разних етничких групација. Неке од ових услуга можда ће захтевати малу новчану надокнаду.

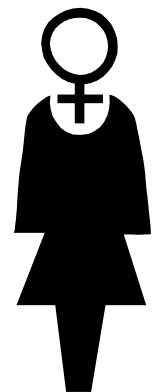
➤ **Здравствене службе за жене (Women's health Services)**

Здравствени центри за жене, пружају информације и саветодавне услуге о многим стварима нпр. репродуктивном здрављу, болестима које се преносе полним односима, насиљу у породици, Папа-Николау тесту (брис са грлица материце), прегледу дојки, менструалним проблемима и менопаузи.

Такође организују различите групе за подршку женама.

Потражите центар најближи вама у телефонском именику

(White Pages), под *Здравствени центри за жене (Women's Health Centres)*.



Ако ваш неговатељ или друга вама блиска особа наноси повреде вама или вашој породици или изазива осећај страха у вама, позовите отворену линију за помоћ у случају насиља у породици на **1800 656 463**, у било које доба. У Аустралији, се насиље у породици сматра криминалним делом и породице имају право на заштиту.

➤ Здравствене службе за децу (Children's health services)

Постоје бројне службе које помажу родитељима са децом:

При Здравственим центрима за бебе и малу децу, медицинске сестре:

- помажу родитељима у нези њихових беба и мале деце
- пружају савете о вакцинацији
- могу да организују кућне посете



Потражите центар најближи вама у телефонском именику (White Pages) под *Здравствени центри за рано детињство (Early Childhood Health Centres)*.

Тресилян и Каритане су организације које помажу родитељима и стараоцима који имају децу испод 5 година старости. Они ће вам помоћи:

- око дојења
- ако ваша беба неће да спава
- ако сте узнемирени
- при избору обданишта



Тресилян има отворену линију за помоћ на располагању 24 сата. Ако живите у Сиднеју, назовите **9787 0855**. За оне ван Сиднеја назовите **1800 637 357**.

родитељима која је

Каритане такође има отворену линију за помоћ која је на располагању 24 сата. Назовите **9794 1852**

➤ Здравствене службе за младе (Youth Health Services)

У Новом Јужном Велсу постоје здравствени центри за младе од 12 до 20 година старости. Ови центри такође пружају помоћ родитељима. Здравствени центри за младе нуде здравствено образовање, информације и савете.

Ове услуге су поверљиве. Ови центри су:

Угаона здравствена служба за младе (Corner Youth Health Service-Bankstown)	9796 8633
Здравствени тим за младе Ферфилд (Fairfield Youth Health Team)	9794 1750
Здравствени центар у улици Киркетон (Kirketon Road Health Centre -Kings Cross)	9360 3766
Здравствена служба за младе Кентербури (Canterbury Youth Health Service)	9787 0600
Селблок (Cellblock-Camperdown)	9516 2233
Тим за младе у западној области (Western Area Adolescent Team)	9881 1230
Трексајд (Traxside -Campbelltown)	46 252525
Здравствени центар за младе у улици Хај (High Street Youth Health Centre-Harris Park)	9687 2544
“Складиште” (The Warehouse-Penrith)	4721 8330
Друштвено здравство за омладину у невољи (Community Health Adolescent in Need-Wollongong)	4226 5816



Брига за ваше емотивно здраље (Looking after your emotional health)

STARTTS (Служба за лечење и рехабилитацију лица која су преживела трауме и мучења)

Саветници ове службе помажу избеглицама и лицима сличне судбине која су преживела мучења или искусила трауматичне догађаје пре доласка у Аустралију. Већина запослених у служби говори различитим језицима. Назовите **9794 1900**.

STARTTS такође нуди **Програм за рану интервенцију (E.I.P.)** који избеглицама пружа бесплатну помоћ у области њихових социјалних и емотивних потреба у првих дванаест месеци по доласку у Аустралију. Назовите **9646 6666**.

Услуге STARTTS-А су бесплатне и поверљиве.

➤ **Транскултурални центар за душевно здравље (ТМНС)**

Овај центар је за лица са не-енглеског говорног подручја и пружа помоћ онима који имају емотивне или душевне проблеме. ТМНС вам може организовати разговоре са психологом као и краткорочна саветовања. Њихово особље говори преко 50 различитих језика. Све услуге су бесплатне и поверљиве. За ове услуге није вам потребна Медикер картица. Лекари опште праксе или други здравствени радници могу вам дати упут. Такође, можете назвати ТМНС на телефоне **9840 3800** или **1800 648 911**.

➤ **Службе за душевно здравље (Mental Health Services)**

Ако имате проблеме социјалне или емотивне природе, можете контактирати и Службу за душевно здравље. Можете разговарати са психијатрима, психолозима или социјалним радницима који могу бити од помоћи и вама и вашој породици. Све услуге су бесплатне и поверљиве. Да би сазнали где се налази најближа Служба за душевно здравље, назовите најближу државну болницу или Друштвени здравствени центар или питајте вашег лекара.



☞ Права и одговорности у здравству (Health rights and responsibilities)

* Здравствени радници су лекари, медицинске сестре, психолози, саветници и други.

➤ **Ваша права**

Здравствени радници* вам морају објаснити:

- ваш здравствено стање или оболење
- медицинске налазе
- третман
- могуће последице или ризике третмана



Сви пацијенти имају право:

- да се са њима поступа брижљиво, достојанствено и са пажњом
- да се поштују њихова веровања, култура и религијски обичаји
- да потраже мишљење других лекара
- на увид у свој здравствени картон
- на тајност свог здравственог картона
- да, у било које време, повуку дату сагласност и одбију даљи третман
- да затраже помоћ преводиоца у здравству

➤ **Ваша дужност**

Морате:

- да кажете здравственим радницима све о вашем здрављу
- да кажете здравственим радницима ако употребљавате лекове, алкохол, дуван или неку другу дрогу
- да дођете на заказани преглед или обавестите здравствене раднике ако сте спречени да то учините, нарочито ако је наручен преводилац

➤ **Како да уложите жалбу**

У Аустралији, имате право да се жалите на рад здравствених служби или њихових радника.

Ако сте забринути због начина како се поступа са вама или вашом породицом, поразговарајте о томе са вашим здравственим радником. Ако и после овог разговора још увек нисте задовољни, онда:

- назовите болницу где сте лечени и потражите **Службеника за подршку пацијентима или**
- назовите здравствени центар где сте лечени и потражите **менаџера или**
- назовите **Комисију за жалбе у здравству на телефон 1800 043 159 (бесплатан позив)**

➔ Ако не говорите енглески, назовите TIS на **131 450**

* * *