

Russian



CAULFIELD GENERAL
MEDICAL CENTRE

Медицинское
учреждение,
входящее в
объединение
BAYSIDE HEALTH

Информация для пациентов



Эта информационная брошюра предназначена для людей, поступающих в медицинский центр Caulfield General Medical Centre. Ее цель - дать общую информацию о предоставляемых здесь услугах, а также о работниках центра и его средствах обслуживания с тем, чтобы максимально облегчить вам пребывание в этом медицинском учреждении.

Оглавление

Вам нужен переводчик?	2
Добро пожаловать в Caulfield General Medical Centre (CGMC)	3
О чем необходимо знать до поступления в медицинский центр	5
Как нас найти	6
Что принести с собой.....	7
Какое обслуживание вам будет предоставляться	8
Лечебная группа медицинского центра CGMC.....	8
Медицинское обслуживание в медицинском центре CGMC.....	8
Услуги и средства обслуживания	10
Банкоматы (АТМ)	10
Услуги парикмахера	10
Киоски и кафетерий.....	10
Почта	10
Питание	10
Стирка	11
Помощь священнослужителей / Религиозные услуги.....	11
Телефоны	11
Телевизоры.....	11
Волонтеры.....	11
На какую помощь можно рассчитывать при выписке из больницы	12
Подготовка к выписке	12
Ваши права и обязанности	13
Ваши права	13
Ваши обязанности.....	13
Конфиденциальность вашей частной информации.....	14
Как высказать предложение, выразить благодарность или подать жалобу	15
Как оказать поддержку медицинскому центру CGMC	16
Сбор средств в пользу медицинского центра CGMC	16

Вам нужен переводчик?

Если вы не говорите по-английски, то в медицинском центре Caulfield General Medical Centre вам может предоставляться помощь квалифицированных и аккредитованных переводчиков. Мы также предоставляем поддержку в вопросах, связанных с вашими национально-культурными потребностями при лечении и уходе. Если вам требуется переводчик или если у вас имеются особые национально-культурные потребности, связанные с предоставлением лечения и ухода, то сообщите об этом по прибытии работнику, оформляющему ваше поступление в медицинский центр, или медсестре.

Добро пожаловать в медицинский центр Caulfield General Medical Centre (CGMC)

Bayside Health

Медицинский центр Caulfield General Medical Centre (CGMC) входит в объединение Bayside Health, к которому также относятся больницы Alfred Hospital и Sandringham & District Memorial Hospital. Медицинский центр CGMC предоставляет стационарное лечение и медицинское обслуживание по месту жительства. В нем имеется несколько специализированных отделений, предоставляющих услуги в дополнение к медицинскому обслуживанию в других учреждениях.

Обслуживание в медицинском центре Caulfield General Medical Centre

Медицинский центр CGMC является признанным лидером в таких сферах как реабилитационные услуги, уход за пожилыми, психиатрическая помощь людям пожилого возраста, уход в специальном учреждении для проживания инвалидов и престарелых и медицинские услуги, ориентированные на потребности местного населения. Услуги в этих сферах здравоохранения могут предоставляться как по месту жительства, так и в стационаре в одном из лечебных учреждений объединения Bayside Health или в другом учреждении.

В каждой из больниц, входящих в объединение Bayside Health, имеются различные специализированные службы. Вы будете проходить лечение в больнице, специализация которой больше соответствует вашим потребностям. Для того, чтобы больному предоставлялись необходимые на данный момент лечение и уход, может потребоваться перевод в другое лечебное учреждение. В медицинском центре CGMC круглосуточно работают врачи и имеется медицинский персонал, который в любое время может оказать специализированную помощь в отделениях ухода за пожилыми, реабилитационных отделениях и в отделениях психиатрической помощи для пожилых. Тем не менее, если в связи с изменением состояния больного потребуются другие виды медицинских услуг или специальное обследование, то может быть принято решение о переводе в больницу, предоставляющую медицинскую помощь в острый период заболевания (например, в больницу Alfred).

В экстренных случаях работники больницы, в которой вы проходите лечение, решают вопрос о том, какое из учреждений объединения Bayside Health больше соответствует вашим потребностям. Работники больницы будут, насколько это возможно, учитывать ваши потребности и потребности членов вашей семьи.

В медицинском центре CGMC работает приблизительно 1200 человек, которые предоставляют широкий спектр услуг на территории центра более чем 20000 пациентов в год. Наша цель – предоставлять высококачественное лечение и уход всем пациентам, проявлять по отношению к ним сочувствие и заботу, создавать для них благоприятные условия и помогать им возвращаться к самостоятельной жизни в домашней обстановке.

Как медицинское учреждение, входящее в объединение Bayside Health, мы придерживаемся следующих принципов:

Наша цель:

Достижение высоких показателей в лечении и обслуживании

Наши ценности:

Забота и внимание к потребностям наших пациентов и населения в целом

Мы организуем лечение и уход с учетом потребностей каждого пациента в отдельности и населения обслуживаемого нами района в целом и ценим замечания и предложения пациентов, членов их семей и наших работников. Мы стремимся оперативно реагировать на замечания и жалобы и на их основе совершенствовать систему лечения и обслуживания.

Поощрение и достижение высоких результатов, постоянное повышение профессионального уровня и совершенствование

Мы будем повышать качество обслуживания и совершенствовать методы работы при предоставлении лечения и ухода с тем, чтобы обеспечить обслуживание на самом высоком уровне. Мы поддерживаем дух новаторства, использование передового опыта путем осмысления достигнутых результатов и постоянного совершенствования в целях достижения самого высокого уровня в предоставлении лечения и ухода.

Взаимодействие и партнерство в работе

Мы налаживаем партнерские отношения пациентов, наших работников, волонтеров, населения в целом и других медицинских учреждений с целью улучшения самочувствия и жизненных условий тех людей, которым мы предоставляем лечение и услуги. Мы строим отношения со всеми нашими партнерами по предоставлению медицинского обслуживания на основе открытости, что способствует развитию тесного и эффективного сотрудничества.

Ответственность и подотчетность в предоставлении услуг

Мы рационально используем имеющиеся ресурсы для достижения наилучших результатов и берем на себя ответственность за эффективность нашего обслуживания.

Достижение высоких результатов путем совместной работы коллектива

Наша самая большая ценность – это наши люди. Мы ценим их вклад и поощряем их за успешную работу. Мы работаем как единая команда и ценим мнения, навыки, своеобразие и знания друг друга.

Честность и порядочность в отношениях с людьми и создание дружелюбной, доверительной и уважительной атмосферы

Все, что мы делаем, прежде всего подчинено заботе о людях. Мы предоставляем лечение и услуги людям различного этнического происхождения. Мы относимся ко всем людям с доверием, сочувствием, открытостью и уважением.

О чем необходимо знать до поступления в медицинский центр

Лечение в качестве пациента государственной или частной системы медицинского обслуживания

В рамках договоренности, заключенной между Федеральным Правительством и правительствами штатов больница обязана предоставить вам возможность решать, в каком качестве вы будете проходить стационарное лечение – в качестве пациента государственной системы медицинского обслуживания (бесплатно) или пациента частной системы медицинского обслуживания (за плату). Вам объяснят эти два варианта при приеме на стационарное лечение и дадут подписать специальный бланк в связи с выбором системы медицинского обслуживания. Просим учесть, что изменить свое предпочтение можно в любой момент в ходе стационарного лечения. Если вы будете лечиться в качестве пациента государственной системы медицинского обслуживания, то оплачивать ваше пребывание в больнице и медицинское обслуживание будет больница, и вам не придется ничего платить.

Если вы будете лечиться в качестве пациента частной системы медицинского обслуживания:

- то после выписки из больницы вам могут назначить приемы в частных приемных ваших лечащих врачей; и
- вам не придется вносить дополнительной платы. Пациентам не приходится оплачивать стоимость медицинского обслуживания из собственного кармана, так как в медицинском центре CGMC действуют правило, согласно которому пациенты не должны вносить плату свыше установленных расценок за услуги, предоставляемые в больнице. Если вы проходили стационарное лечение в качестве пациента частной системы медицинского обслуживания и получили счет за тесты, сделанные во время вашего лечения в больнице, то не оплачивайте их, а позвоните в бухгалтерию по оплате счетов пациентов по номеру 9076 6032.

Со всех пациентов (и государственной, и частной системы медицинского обслуживания) взимается плата за лекарства, предоставленные при выписке из медицинского центра, а также за выданное оборудование или переоборудование жилого помещения в соответствии с рекомендациями при выписке. Обычно при выписке предоставляется максимальное количество лекарств, установленное в рамках Программы фармацевтических льгот (Pharmaceutical Benefits Scheme – PBS) или на срок до одного месяца. Сумма платы за лекарства, выдаваемые при выписке, не будет превышать сумму, которую вам пришлось бы уплатить за них в аптеке по месту жительства. Для того, чтобы мы правильно подсчитали сумму, вам необходимо при поступлении в больницу предъявить действующую карточку Medicare, а также другие льготные карточки, которые у вас имеются, например, пенсионную карточку или карточки Health Care Card, DVA Card и Safety Net Entitlement Card из аптеки по месту жительства.

Телефоны для справок

Родственникам и друзьям пациента, находящегося в больнице, потребуются номера телефонов больницы, по которым они могут справляться о состоянии больного. Если вы не знаете прямого номера телефона больничного отделения, то вы можете за справками по всем вопросам звонить на центральный телефон по номеру (03) 9076 6000.

Посетители

Время посещения больных практически не ограничено, но посетителям рекомендуется перед приездом звонить в отделение и узнавать, можно ли посетить больного. Пациента может не быть в палате, так как он может быть на лечебной процедуре в одном из отделений или проходить реабилитационные процедуры в своем отделении.

Попросите своих родственников и друзей, чтобы они не посещали вас большими группами. Желательно, чтобы число посетителей было не более двух-трех человек одновременно. Работники больничного отделения имеют право в любое время ограничить количество посетителей, если это необходимо в интересах данного пациента или других пациентов.

Борьба с инфекциями

Просим вас оказать нам содействие в заботе о наших пациентах. В больницах действуют очень строгие правила и процедуры, связанные с борьбой с инфекциями. Мы просим посетителей мыть руки по прибытии в отделение и при уходе из него. Мы также просим членов семей пациентов и других посетителей, а также людей, приходящих на амбулаторные приемы, не приходить в больницу, если они больны или плохо себя чувствуют.

Поэтому если у вас простуда или грипп или если у вас в течение последних 72 часов были тошнота, рвота или понос, то вам НЕ следует посещать пациентов больницы. Если вышеперечисленные симптомы появятся у вас в течение 48 часов со времени посещения больницы, то мы настоятельно рекомендуем вам незамедлительно сообщить об этом в отделение больницы, которое вы посещали.

Особенно заразным является гастроэнтерит. Это заболевание может подвергнуть большой опасности пожилых пациентов или людей, у которых имеются другие заболевания. В наиболее серьезных случаях гастроэнтерит может привести к полному закрытию больничных отделений и самым серьезным образом отразиться на состоянии здоровья и процессе выздоровления пациентов.

Запрет курения

Курение в медицинском центре CGMC запрещено. Курить не разрешается в помещениях и практически на всей территории больницы. Для тех, кто хочет курить, имеются специально отведенные места для курения на территории больницы. Местонахождение ближайшего места для курения можно узнать у медицинского персонала отделения или у центральной приемной стойки.

Безопасное перемещение пациентов

У медицинского центра CGMC имеются постоянно действующие обязательства, касающиеся здоровья и безопасности пациентов и персонала. В рамках этих обязательств действуют инструкции о запрете на поднятие тяжестей. Это значит, что при перемещении или подъеме пациента должно использоваться специальное оборудование.

Пациентам предоставляются все возможности для того, чтобы они могли сохранить свою самостоятельность. С этой целью при поступлении в больницу вы пройдете проверку, цель которой – определить, насколько вы в состоянии сами справляться с различными действиями, необходимыми в повседневной жизни. Эта проверка является составной частью постоянного процесса координации предоставляемых вам услуг. Работники больницы также предоставят вам, при необходимости, соответствующие приспособления и оборудование.

Установлено, что поднятие пациентов с помощью специального оборудования намного удобнее для них по сравнению с поднятием вручную. Работники больницы помогут вам передвигаться более комфортно и сделают все необходимое для вашей безопасности, благополучия и хорошего самочувствия. Не забудьте, что для перемещения с помощью подъемного оборудования пациент должен быть соответствующим образом одет.

Как нас найти

Медицинский центр Caulfield General Medical Centre (CGMC) находится по адресу 260 Kooyong Rd, Caulfield; Номер телефона: 9076 6000; Координаты в путеводителе Melway: 67 K3

Медицинский центр CGMC занимает обширную территорию и состоит из множества зданий. Въезды на территорию центра расположены вдоль Kooyong Rd. Для того, чтобы попасть в здание, в котором находится главная приемная стойка, следует въезжать на территорию через въезд №2.

Общественный транспорт

В медицинский центр CGMC можно добраться на общественном транспорте.

Трамвай: 67-й маршрут идет из сити от Swanston St до перекрестка Glenhuntly Rd и Kooyong Rd. Это в нескольких минутах ходьбы от медицинского центра CGMC.

Поезд: Поезд железнодорожной линии направления Sandringham останавливается на станции Elsternwick. Здесь можно пересесть на трамвай, идущий по Glenhuntly Rd, и доехать до перекрестка с Kooyong Rd.

Автобус: 605-й маршрут идет от Flinders St и останавливается на Kooyong Rd у въездов №1, 2 и 3.

Более подробную информацию о работе общественного транспорта можно получить в Metlink, позвонив по номеру 131 638 или посетив вебсайт www.metlinkmelbourne.com.au

Такси

Если вы заранее узнаете, через какой вход вам удобнее войти в медицинский центр, то такси может подвезти вас до нужного входа. Уходя из CGMC, вы можете воспользоваться бесплатным телефоном для вызова такси, который находится напротив главной приемной стойки. Другой телефон для вызова такси находится у входа в Breezeway (для реабилитационных отделений и некоторых амбулаторных служб).

Автостоянка

На территории медицинского центра CGMC имеется автостоянка для пациентов и посетителей, за которую взимается фиксированная плата \$4.00. При въезде не нужно брать парковочный билет. Платить нужно при выезде со стоянки. Разменные автоматы имеются у главной приемной стойки и у входа в Breezeway. Для оплаты парковки при выезде нужно иметь однодолларовые или двухдолларовые монеты.

Специально выделены места для парковки пациентов, приезжающих для прохождения гемодиализа, а также для ветеранов и инвалидов. Если вы регулярно посещаете CGMC или если вы не в состоянии оплатить парковку, то обратитесь за помощью к работникам службы, которую вы посещаете.

Что принести с собой

Если вам нужно остаться на ночь, то следует принести с собой:

- Имеющиеся на данный момент рецепты и лекарства
- Одежду (по возможности, мы будем создавать условия для того, чтобы вы могли в течение дня носить одежду). Одежда должна быть просторная, удобная и подходящая для передвижения по территории больницы. Для посещения лечебных процедур больше всего подходят спортивный костюм или шорты.
- Пижаму или ночную рубашку
- Халат
- Поддерживающую закрытую обувь (тапки и/или туфли). Носить вместо обуви толстые шерстяные носки или использовать такую обувь как просторные тапки НЕ рекомендуется, так как это увеличивает риск падений.
- Туалетные принадлежности (мыло, зубная щетка, зубная паста, расческа, салфетки и т.п.)
- Мелочь для телефонных звонков
- Карточку Medicare
- Данные о частной медицинской страховке (если у вас есть частная страховка)
- Действующую пенсионную карточку и Health Care Card
- Пенсионную карточку Департамента по делам ветеранов
- Карточку фармацевтической программы Safety Net
- Рецепты для очков
- Карточку для обслуживания слухового аппарата
- Другие карточки, подтверждающие ваше право на субсидируемые государством медицинские товары и услуги
- Копию доверенности (Power of Attorney) (если имеется такая доверенность)
- Все необходимые вам в настоящее время вспомогательные приспособления и оборудование, например, очки, слуховые аппараты, палочку для ходьбы и т.п.

Просим вас не приносить с собой ценных вещей, таких как ювелирные украшения или большие суммы денег. Больница не несет ответственности за сохранность ваших вещей во время стационарного лечения, и у нас в отделениях нет возможностей для хранения вещей.

Примечание: Согласно требованиям техники безопасности все **электрические приборы**, принесенные в больницу, должны пройти проверку, прежде чем ими можно будет пользоваться.

Какое обслуживание вам будет предоставляться

Лечебная группа медицинского центра CGMC

В планировании, координации и предоставлении вам лечения и ухода, а также в оказании помощи при выписке из больницы будет принимать участие группа медицинских работников.

Такой коллективный подход обеспечивает учет всех факторов, влияющих на ваше здоровье и благополучие, во время пребывания в медицинском центре CGMC. Характер предоставляемого лечения и ухода определяется в зависимости от индивидуальных потребностей пациента. В обслуживающую вас группу могут входить следующие работники:

Медсестры

Врачи

Врачи предоставляют помощь больным в CGMC круглосуточно. Медицинские работники будут также поддерживать связь с вашим семейным врачом и другими медицинскими специалистами, принимающими участие в вашем лечении на постоянной основе.

Фармацевты

Медицинские работники смежных специальностей

Физиотерапевты

Специалисты по социально-трудовой реабилитации (Occupational Therapists)

Логопеды

Социальные работники

Диетологи

Специалисты по уходу за ступнями ног

Психологи

Волонтеры

Волонтеры иногда помогают нашим штатным медицинским работникам в различных службах и отделениях больницы.

В CGMC имеются и другие службы, предоставляющие лечение или консультации:

Протезисты и специалисты в области применения ортопедических аппаратов

Консультанты по проблемам, связанным с недержанием кала и мочи

Медсестра, проводящая просветительную работу по проблемам диабета

Медсестра, специализирующаяся в проблемах борьбы с инфекциями

Медицинское обслуживание в медицинском центре CGMC

Медицинский центр Caulfield General Medical Centre предоставляет широкий спектр специализированных медицинских услуг.

Уход за пожилыми

Служба ухода за пожилыми объединения Bayside Health помогает пожилым людям, у которых имеются сложные медицинские, психологические и/или социальные потребности. В каждом из трех лечебных учреждений объединения Bayside Health предоставляются различные виды услуг. В медицинском центре Caulfield General Medical Centre имеется четыре амбулаторных отделения, в том числе отделение по предоставлению лечения в острый период заболевания, а также службы для проведения специализированного обследования и службы, ориентированные на потребности местного населения. Имеется также служба по предоставлению ухода в переходный период для тех, кто пока не может самостоятельно проживать у себя дома, но в то же время не нуждается в уходе в условиях дома престарелых. Эта служба предоставляет таким людям дополнительные виды лечения и поддержку на дому или в учреждениях для временного проживания.

Психиатрическая помощь людям пожилого возраста

Медицинский центр Caulfield General Medical Centre предоставляет различные виды специализированной психиатрической помощи людям в возрасте старше 65 лет, у которых наблюдается расстройство и отклонения, связанные с настроением, поведением, восприятием окружающего мира и памятью. Такой специализированной помощью занимаются следующие службы:

- Группа по проведению обследования в острый период заболевания в условиях стационара
- Группа по оказанию помощи по месту жительства (Мобильная психиатрическая служба для пожилых)
- Служба помощи при деменции и нарушениях памяти (Клиника по проблемам памяти)

Реабилитационные услуги

Медицинский центр CGMC является крупнейшим лечебным учреждением по предоставлению реабилитационных услуг в масштабах всего штата Виктория. Здесь проводятся программы, разработанные с учетом индивидуальных особенностей пациентов, с тем, чтобы помочь им достичь максимальной самостоятельности. Эти программы подходят для пациентов, перенесших травмы или заболевания, в результате которых требуется интенсивная программа реабилитации. Программы охватывают следующие специализированные сферы:

- помощь при ампутации конечностей
- неврологию
- кардиологию
- ожоги
- ортопедию
- травмы позвоночника

Услуги предоставляются в условиях стационара и амбулаторно, в зависимости от состояния больного. Услуги вне стационара могут предоставляться в медицинском центре Caulfield General Medical Centre или на дому у граждан, в зависимости от потребности.

Уход в специальном учреждении для проживания инвалидов и престарелых

Предоставляется постоянный уход людям, которые больше не в состоянии самостоятельно ухаживать за собой дома. Учреждения для проживания инвалидов и престарелых Glen Eira Residential Care и Montgomery Residential Care также обеспечивают краткосрочный уход для предоставления передышки тем, кто обеспечивает уход на постоянной основе.

В медицинском центре CGMC имеется четыре отделения для проживания пожилых и инвалидов, в которых им предоставляются специализированные услуги в соответствии с индивидуальными потребностями.

Медицинские услуги, ориентированные на потребности местного населения, и амбулаторные службы

Медицинский центр CGMC предоставляет населению широкий спектр услуг. Такое обслуживание обеспечивают:

- Служба общественного здравоохранения района Caulfield
- Общественные реабилитационные центры районов Caulfield и Port Phillip
- Служба по предоставлению лечения на дому (Therapy in the Home)
- Центр по предоставлению передышки людям, предоставляющим уход, в ближних южных районах города
- Служба по оценке потребности пожилых в уходе
- Служба по оказанию помощи людям, испытывающим боль
- Клиника района Caulfield по оказанию помощи при недержании мочи и кала
- Служба помощи при деменции и нарушениях памяти
- Клиника по профилактике падений

Услуги и средства обслуживания

Банкоматы (АТМ)

Банкомат, принимающий большинство карточек, находится у главного входа внутри здания.

Услуги парикмахера

Услуги парикмахера предоставляются непосредственно в самом медицинском центре. Мы можем вызвать для вас парикмахера в палату или вы можете сами пойти в парикмахерскую в отделении Glen Eira Unit или в здании для проживания инвалидов и престарелых. За услуги нужно расплачиваться с самим парикмахером, цены умеренные. Если вам нужны услуги парикмахера, то сообщите об этом административному работнику отделения или медсестре.

Киоски и кафетерий

На территории медицинского центра имеется несколько кафе и киосков. У них разный распорядок работы. Более подробную информацию можно получить у работников вашего отделения или у приемной стойки.

Киоск Helmsmen находится на первом этаже (ground floor) комплекса по уходу за пожилыми, возле главной приемной стойки и входа в больницу. В киоске работают волонтеры, которые помогают собирать столь необходимые средства и оборудование, передаваемое больнице в виде пожертвований. В киоске продаются различные закуски, газеты, журналы и подарки.

Киоск R.E.C. находится в Breezeway. Он расположен возле реабилитационных отделений, и от главной приемной стойки больницы к нему можно пройти по Красной Линии. В нем также работают волонтеры больницы, которые поддерживают различные отделения больницы, помогая собирать оборудование и денежные средства в виде пожертвований. Здесь продаются различные закуски и кофе, а также газеты и журналы.

В кафе Coffeefields, которое находится в частном владении, царит дружелюбная атмосфера. В нем продаются высококачественные закуски, горячие и холодные блюда, а также широкий ассортимент напитков, чай и кофе. Кафе находится у главного входа. В задней части кафе имеется большой крытый дворик, в котором расположены столики.

Автоматы для продажи напитков и закусок также находятся в фойе первого этажа (ground floor) возле входа в больницу и в Breezeway снаружи киоска.

Почта

Почта доставляется ежедневно. Просим вас разборчиво указывать на конверте имя и фамилию пациента, а также название отделения. Уточнить местонахождение пациента можно, позвонив в отдел по обслуживанию клиентов по номеру 9076 6100.

Питание

Все блюда и закуски для пациентов предоставляются через больничную кухню. В больнице предоставляются разнообразные блюда с учетом диетических, а также личных, национально-культурных и религиозных потребностей пациентов.

Вы будете ежедневно получать меню, в котором вы будете отмечать, какие блюда хотите получить на следующий день. Набор блюд в больничном меню основан на четырехнедельном цикле. Мы предлагаем континентальный завтрак и выбор из двух горячих блюд на ланч и на обед, а также суп, бутерброды, салаты и десерты. Предлагается также утренний чай, полдник (включая испеченный на кухне торт или пирог) и ужин.

Во время амбулаторных приемов перед госпитализацией медсестры зададут вам ряд вопросов, связанных с питанием и диетическими требованиями, которые вам необходимо соблюдать. С вами может также встретиться диетолог, который позаботится о том, чтобы соблюдались ваши потребности в вопросах питания и особые диетические требования. При необходимости, вас может также обследовать логопед, который позаботится о том, чтобы состав пищи и густота напитков соответствовали

определенным требованиям с точки зрения безопасности. Если у вас есть опасения в связи с питанием или если вам нужна помощь во время еды, то скажите об этом вышеупомянутым работникам больницы. Родственникам и посетителям, желающим принести еду для пациентов, следует выполнять рекомендации, полученные в отделениях. Это необходимо для того, чтобы помочь нам обеспечить безопасность при употреблении пищевых продуктов.

Стирка

В медицинском центре CGMC нет возможностей для стирки одежды пациентов. Вам придется отправлять вашу загрязнившуюся одежду для стирки домой. Если это невозможно, то сообщите об этом работникам отделения. При необходимости, одежду можно постирать в стиральных машинах и просушить в сушилках, которые имеются в каждом отделении.

Помощь священнослужителей / Религиозные услуги

В медицинском центре CGMC помощь священнослужителей предоставляется вам и членам вашей семьи. Кроме того, мы предоставляем все возможности для контакта со священнослужителями различных религиозных конфессий в районе. Предоставление помощи священнослужителей можно организовать через капеллана, которому можно позвонить по номеру 9076 6270. Место для отправления религиозных обрядов, которое называется Sacred Space (святое место) находится напротив киоска Helmsmen в главном фойе у входа. Если вам нужно соблюдать религиозные обряды и принимать участие в богослужениях, то сообщите об этом медсестрам в отделении. Распорядок богослужений вывешен на доске объявлений снаружи Sacred Space.

Телефоны

Телефоны общего пользования находятся возле главной приемной стойки, в отделениях по уходу за пожилыми (на третьем этаже снаружи отделения АСЗ), в Breezeway и в отделении психиатрической помощи людям пожилого возраста. Мобильными телефонами можно пользоваться только на территории и в помещениях больницы, куда имеется публичный доступ. Мобильные телефоны должны быть выключены в большинстве помещений, предназначенных только для пациентов. Подробнее об этом можно узнать у работников отделения, в котором вы находитесь.

Телефон у постели пациента: Если вы проходите стационарное лечение и хотите иметь телефон рядом со своей постелью, то попросите об этом медсестру в отделении или узнайте подробнее об этом у приемной стойки. Телефоны находятся в ведении частной компании, которая не является подразделением больницы. Плата взимается со всех пациентов. В некоторых отделениях плату нужно вносить наличными через торговый автомат (купюры принимаются).

Телевизоры

Если вы проходите стационарное лечение и хотите взять напрокат телевизор, то попросите об этом медсестру в отделении или узнайте подробнее об этом у приемной стойки. Прокат телевизоров находится в ведении частной компании, которая не является подразделением больницы. Плата взимается со всех пациентов. В некоторых отделениях плату нужно вносить наличными через торговый автомат (купюры принимаются).

Волонтеры

В медицинском центре CGMC действует обширная программа помощи волонтеров. Волонтеры могут предоставить вам и членам вашей семьи помощь во многих вопросах. К таким видам помощи относятся дружеские посещения, помощь в доставке книг из библиотеки и (при некоторых обстоятельствах) получение денег в банке и небольшие покупки. Если вам нужна помощь волонтеров, то обратитесь к медсестрам, и они передадут вашу просьбу менеджеру по работе волонтеров.

На какую помощь нужно рассчитывать при выписке из больницы

Подготовка к выписке

Вскоре после вашего поступления в больницу ваша лечебная группа совместно с вами и членами вашей семьи или человеком, предоставляющим вам уход, составит план лечения, в котором будет намечена приблизительная дата выписки из больницы. Так как во время пребывания в больницы обстоятельства могут измениться, то план может корректироваться с учетом ваших потребностей. Во время вашего пребывания в больнице лечебная группа будет советоваться с вами по этому вопросу и сообщать о внесенных в план изменениях, касающихся лечения и предоставления помощи при выписке из больницы. Как правило, кому-то из членов лечебной группы поручается поддерживать связь с вами и членами вашей семьи с тем, чтобы вы знали, кому можно задать вопросы в связи с предоставляемым вам лечением и уходом. Если вам что-то неясно в этом вопросе, то попросите работника, руководящего работой медсестер, дать вам контактные данные.

Больничные фармацевты посещают отделения больницы, беседуют с пациентами, и обсуждают вопросы, связанные с лекарствами, которые прописаны во время пребывания в больнице. Они ответят на имеющиеся у вас вопросы и объяснят действие лекарств, которые вам нужно будет взять с собой домой. Фармацевт вашего отделения больницы может предоставить вам информацию в письменном виде о каждом из ваших лекарств, а также индивидуальные инструкции о том, что вам необходимо будет принимать после выписки из больницы. Он также, при необходимости, свяжется с вашим фармацевтом по месту жительства.

Если вы считаете, что вам потребуются какие-то дополнительные виды помощи после выписки из больницы, то обсудите эти вопросы с работниками больницы как можно скорее.

Люди, выписавшиеся из больницы, могут воспользоваться различными услугами по месту жительства. Работники больницы в процессе планирования расскажут вам о различных возможностях, которыми вы можете воспользоваться, и примут необходимые меры.

Вашему семейному врачу будет послана информация, касающаяся предоставления вам дальнейшего лечения, за исключением случаев, когда вы попросите не высылать такую информацию. Вы можете попросить, чтобы вам выдали копию этой информации. Вам также будет выдана информация, которая может потребоваться вам после выписки. Это может быть информация по следующим вопросам:

- какие для вас организованы услуги по месту жительства
- информация, касающаяся лекарств, и счет из аптеки
- информация о контрольных амбулаторных обследованиях
- особые инструкции

Услуги по месту жительства

Если вы обычно пользуетесь услугами по месту жительства, то позаботьтесь о том, чтобы:

- работники служб знали о вашем поступлении в больницу
- работники больницы знали о том, что вам предоставляется такая помощь на дому.

Перед вашей выпиской из больницы необходимо уведомить организации, предоставляющие услуги, о том, что вы возвращаетесь домой, чтобы они могли возобновить обслуживание. Сообщить о вашей выписке в эти организации могут работники больницы, но желательно, чтобы это сделали вы и члены вашей семьи или человек, предоставляющий вам уход. При необходимости, по согласованию с вами можно организовать предоставление дополнительных услуг.

Время выписки и транспорт

Выписка пациентов из больницы проходит обычно ежедневно с 9 до 10 часов утра. Работники больницы обсудят вопросы, связанные с транспортом, с вами и членами вашей семьи или с человеком, предоставляющим вам уход.

Ваши права и обязанности

Ваши права

Будучи нашим пациентом, вы имеете право на лечение и уход самого высокого качества в соответствии с вашими потребностями, как это предусмотрено Уставом, регулирующим работу государственных больниц, подведомственных Правительству штата Виктория. Ниже перечислены некоторые из прав, которые у вас имеются как у пациента медицинского центра Caulfield General Medical Centre. Брошюра с подробной информацией имеется в каждом отделении и в каждой лечебной службе. Вы можете в любое время попросить работников больницы, чтобы вам дали эту брошюру, и задать интересующие вас вопросы. Брошюру можно также найти в интернете по адресу www.patientcharter.health.vic.gov.au. Информацию о правах пациентов психиатрических служб можно найти на следующем вебсайте: www.health.vic.gov.au/mentalhealth/patientrights/index.htm. Вы имеете следующие права:

1. Пользоваться **широким спектром услуг, предоставляемых в государственных больницах** - это может предполагать перевод в лечебное учреждение, которое наилучшим образом соответствует вашим потребностям
2. Проходить лечение, которое необходимо при вашем состоянии здоровья, **вне зависимости от платежеспособности** или наличия частной медицинской страховки
3. Выбирать, в каком качестве вы будете проходить лечение – в качестве пациента **государственной** системы медицинского обслуживания **или частной** системы медицинского обслуживания
4. Проходить лечение и пользоваться уходом в **безопасной обстановке**
5. Участвовать в принятии решений, касающихся предоставления вам **лечения и ухода**
6. Принимать участие в принятии решений и получать информацию в связи с **выпиской** из больницы
7. Знать, **какие работники больницы** будут предоставлять вам лечение и уход. Вы имеете право узнавать имена, фамилии и должности работников. У всех работников должны быть идентификационные карточки.
8. (а) Получать информацию о **предоставляемом вам медицинском обслуживании (и имеющихся возможностях)**, а также (при желании); (б) узнавать **мнения других специалистов**
9. (а) Иметь доступ к вашей медицинской документации в рамках Закона "О свободе информации" (см. раздел "Конфиденциальность вашей частной информации" на следующей странице) и (б) Рассчитывать на обеспечение конфиденциальности вашей частной информации
10. Рассчитывать на **уважение**, достойное отношение, а также на конфиденциальность и защиту от вмешательства в вашу частную жизнь
11. Пользоваться услугами **аккредитованного** переводчика
12. Рассчитывать на предоставление услуг с **учетом ваших национально-культурных особенностей**
13. Получать информацию о мерах, предпринимаемых больницей для **повышения качества лечения и ухода**
14. Иметь возможность обсуждать все вопросы и жалобы, появившиеся в связи с вашим пребыванием в больнице
15. Подавать жалобы в независимую организацию, занимающуюся рассмотрением жалоб

Ваши обязанности

Как пациента медицинского центра Caulfield General Medical Centre мы будем просить вас

1. Предоставлять всю известную вам информацию о ваших заболеваниях на данный момент времени, а также о предыдущих заболеваниях, принимаемых лекарствах (выписанных врачом, покупаемых без рецепта или выдаваемых дополнительно), посещениях больницы, аллергических реакциях и по другим вопросам, относящимся к состоянию вашего здоровья. Эта информация необходима для того, чтобы наши работники могли предоставлять вам эффективное лечение и уход.
2. Просить у работников больницы ясных объяснений, касающихся рекомендуемого вам лечения, тестов и лекарств. Если вы не поняли какие-то инструкции или рекомендации, то вам следует сразу же сказать об этом.
3. Обсуждать все волнующие вас вопросы с соответствующими работниками больницы.
4. Предупреждать работников больницы о том, что вам необходимо покинуть территорию больницы.
5. Быть вежливыми и предупредительными по отношению к другим пациентам и медицинским работникам.
6. Совместно с членами семьи или при поддержке медсестер делать все необходимое для подготовки к выписке из больницы.

Просим вас

- Выполнять правила, действующие в больнице относительно курения, и курить только в отведенных для этого местах. В медицинском центре CGMC имеются места на открытом воздухе, где разрешено курение. Узнайте, где находятся эти места. Просим вас бросать окурки в имеющиеся там пепельницы или мусорные баки. Напоминаем пациентам о том, что курение вредно для здоровья и оказывает негативное влияние на процесс выздоровления.
- Выполнять действующие в больнице рекомендации о том, что во время пребывания в больнице, как правило, не следует употреблять алкоголь. Употреблять алкогольные напитки можно только с разрешения лечащего врача, так как алкоголь может негативно отразиться на процессе выздоровления.
- Воздерживаться от приема запрещенных веществ, так как использование таких веществ противозаконно и может негативно отразиться на процессе выздоровления.
- Не допускать грубости по отношению к работникам больницы, другим пациентам и посетителям, а также других действий, нарушающих закон, во время пребывания в медицинском центре CGMC.
- Просить родственников и друзей, чтобы они посещали вас небольшими группами, желательно не более трех человек одновременно.
- Слушать радио и смотреть телевизор с минимальным уровнем звука и, по возможности, пользоваться наушниками.

Конфиденциальность вашей частной информации

Информация о вас необходима нам для того, что предоставлять вам эффективное и безопасное лечение. В тех случаях, когда работники больницы будут просить вас предоставить ваши данные, они будут соблюдать конфиденциальность, и доступ к вашим медицинским данным будет только у работников, непосредственно занятых в предоставлении вам лечения и ухода.

Вы имеете право доступа к собственным медицинским данным в соответствии с Законом "О свободе информации". Более подробно об этом можно узнать, позвонив Координатору по вопросам свободы информации по номеру (03) 9076 6820.

Устная информация об общем состоянии вашего здоровья, как правило, предоставляется вашим родственникам и знакомым по их просьбе. Если вы не хотите, чтобы им сообщались такие данные, то скажите об этом работнику, руководящему работой медсестер в вашем отделении. Мы не будем разглашать конкретную информацию, за исключением случаев, когда это требуется в соответствии с законом.

Информация о предоставленном вам медицинском обслуживании понадобится другим медицинским работникам, например, вашему семейному врачу или работникам, предоставляющим вам лечение в другой больнице. Все работники, предоставляющие вам медицинское обслуживание, будут обеспечивать конфиденциальность в отношении ваших медицинских данных.

Более подробная информация о правилах сбора и хранения вашей частной информации имеется в брошюре "What Happens to Information About Me" (Что происходит с вашей частной информацией).

Мы хотели бы знать ваше мнение об обслуживании, предоставляемом в медицинском центре CGMC. Вас могут спросить, можно ли вам позвонить по телефону или написать вам письмо после вашей выписки из больницы и попросить вас высказать свое мнение о пребывании в медицинском центре CGMC. Если вы не хотите участвовать в таких опросах, то скажите об этом обслуживающим вас работникам больницы перед выпиской. Если вы получите опросник, то помните о том, что ваше участие в опросе добровольно, а ваши ответы будут анонимными и конфиденциальными.

Как высказать предложение, выразить благодарность или подать жалобу

Будучи нашим пациентом, вы являетесь центральной фигурой, вокруг которой мы строим всю свою работу. Если у вас есть замечания или если вы хотите высказать благодарность, предложения или жалобы в связи с любым аспектом предоставляемого вам лечения или ухода, то скажите об этом работникам обслуживающего вас отделения или службы. Вы также можете обсудить волнующие вас вопросы с менеджером отделения, службы или отдела, который, как правило, может оперативно решить такого рода проблемы. Вы сможете высказать свое беспокойство или проблемы, не опасаясь навлечь на себя предвзятое отношение.

В каждом подразделении больницы, занимающемся обслуживанием пациентов, имеется форма "We Care", с помощью которой вы можете в письменном виде выразить свое мнение о нашем обслуживании. Имеется специальный ящик, куда можно опустить заполненную форму, а также конверты (если вы захотите послать ее).

Если вам требуется дальнейшая помощь или если вы не хотели бы напрямую обращаться к работникам больницы, то вам следует обратиться к работнику, представляющему интересы пациентов (Patient Representative). Работник, представляющий интересы пациентов, предоставляет помощь всем пациентам, их родственникам, людям, которые предоставляют им уход, и их друзьям.

Работник, представляющий интересы пациентов

Телефон: (03) 9076 6127 с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00

Если вас не устраивают меры, принятые в связи с вашей жалобой, то вы можете обратиться к **Уполномоченному по услугам здравоохранения (Health Services Commissioner):**

Телефон: (03) 8601 5200 или

Телефон для

бесплатного звонка: 1800 136 066

Почтовый адрес: Health Services Commissioner

Level 30

570 Bourke St

Melbourne 3000

Вебсайт: www.health.vic.gov.au/hsc/complaints.htm

Жалобы в связи с обслуживанием в учреждениях для проживания престарелых (домах престарелых) следует направлять в **Федеральную Программу по рассмотрению жалоб в связи с работой учреждений для проживания престарелых (Commonwealth Aged Care Complaints Resolution Scheme).**

Вы можете обратиться в эту службу, позвонив по телефону или в письменном виде:

Телефон: Номер для бесплатного звонка 1800 550 552 (в рабочее время)

Почтовый адрес: Aged Care Complaints Resolution Scheme

c/- Department of Health and Aged Care

GPO Box 9848

Melbourne

Пациенты, проходящие лечение в Службе психиатрической помощи людям пожилого возраста, могут также позвонить в **Отдел главного психиатра (Office of the Chief Psychiatrist)** по номеру **1300 767 299**.

Как оказать поддержку медицинскому центру CGMC

Медицинский центр CGMC – это государственная больница, зарегистрированная в качестве получателя пожертвований. Благодаря публичным пожертвованиям мы можем обновлять оборудование, улучшать состояние средств обслуживания и повышать качество обслуживания. Собранные средства помогают нам предоставлять услуги отличного качества и удовлетворять потребности всех поступающих к нам пациентов.

Чем вы можете помочь

Давайте пожертвования в пользу медицинского центра CGMC. Пожертвования в размере 2 долларов и более вычитаются из суммы налогооблагаемого дохода;

Сделайте соответствующее распоряжение в своем завещании;

Организируйте мероприятие по сбору средств в пользу медицинского центра CGMC;

Призывайте своих работодателей поддержать медицинский центр CGMC с помощью пожертвований, спонсорства или отчислений через фонд заработной платы;

Жертвуйте средства в память о своих близких вместо оплаты цветов на похоронах и поминальных служб;

Давайте пожертвования в память об умерших в памятные даты;

Станьте волонтером и пожертвуйте свое время и таланты.

Сбор средств в пользу медицинского центра CGMC

Более подробную информацию о сборе средств в пользу медицинского центра CGMC можно получить, позвонив по номеру (03) 9076 6275. Наш номер ABN: 27 318 956 319

