

歡迎光臨眼耳科醫院

回答您的問題

本手冊的使用對象？

這些資料是為您準備的，特別是在您：

- 看急診
- 作為門診病人前來我們的專科就診
- 接受手術；或者
- 是前來醫院就診人士的朋友、家人或照顧者。

這些資料根據的是一些最常見的問題。如果您有其他問題，我們的工作人員會很樂意幫助您，您也可以給我們發送電子郵件：info@rveeh.vic.gov.au

我怎樣獲得口譯員？

如果您不會說英語或閱讀英語而需要一名口譯員，或者有聽力障礙而需要一名手語口譯員，可以在星期一至星期五上午 10:30 至下午 12:30 之間致電(03) 9929 8234 進行預約。

介紹

歡迎

歡迎光臨皇家維多利亞州眼耳科醫院。這是一家全州性的眼耳鼻喉科醫學、培訓和研究的專科醫院。醫院自 1863 年起便為維多利亞州的民眾提供服務，而且是世界上僅有的十餘所主要眼耳專科醫院之一。我們致力於不斷發展和改善我們為您提供的醫療服務質量。

地點

我們的地址是 32 Gisborne Street, East Melbourne。醫院有兩個入口—Gisborne Street 入口和 Morrison Place 入口，這兩個入口均有輪椅出入通道。

公共交通

- 最近的火車站是 City Loop 上的議會火車站（Parliament Station）。
- 以下電車經過醫院：
 - 第 109 路電車: Mont Albert-City-Port Melbourne (低底座電車)
 - 第 112 路電車: St Kilda Beach/South Melbourne-West Preston
- 以下公共汽車經過醫院：
 - 經 Eastern Freeway 到市區的公共汽車服務: 第 301 至 309、313、315、316、319 路公共汽車
 - 從市區經 Eastern Freeway 到 Latrobe 大學的第 350 路公共汽車

若需要公共交通信息，請致電 Vic Trip，電話：131 638（www.victrip.com.au）。在 Gisborne Street 上有一個出租車停靠點，在 Morrison Place 入口內有一個免費的出租車呼叫電話。

停車

醫院週圍有一些公共停車場，最近的停車場是在 **Albert Street** 上。因為地處內城區，停車費會很高，而且停車場很快就會停滿。

醫院附近有按表計費的停車位，時間從一小時至四小時不等。**Gisborne Street** 入口外有 15 分鐘的停車位，在 **Morrison Place** 有殘疾人停車位。

Victoria Parade 和 **Albert Street** 都受到清除（**Clearway**）時間的限制。非法停放的車輛會被拖走（**United Towing**：(03) 9484 1234），從而招致停車罰款和拖車費。市政府的停車檢查員經常巡視檢查，所以在離開汽車之前要仔細查看停車限制情況。

如果我去醫院有問題怎麼辦？

我們的交通服務處可能可以為您提供幫助，電話：(03) 9929 8637。交通服務處還可以幫助您：

- 在醫院附近找到住宿；
- 申請參加維多利亞州病人交通援助計劃（鄉村病人）；
- 申請參加多用途出租車計劃。

急診

我什麼時候應該來看急診？

如果您碰到以下情況：

- 突然失去視力或聽力；
- 突然出現嚴重眼耳鼻咽喉疼痛；或者
- 眼耳鼻咽喉受傷或流血。

急診部會對您的病情進行評估。您排隊看醫生的順序取決於病情的嚴重程度，所以比您後到的病人可能會在您之前接受治療。如果您有輕微的眼耳鼻咽喉病情，如眼睛乾澀或者有耳垢，建議您先去看家庭醫生，因為在急診部可能要等好幾個小時。

急診部什麼時候開放？

急診部一週七天、一天 24 小時開放。

是否可以有人陪我一起來？

是的。我們認識到病人、親屬和照顧者的需要十分重要，我們尊重您讓家人和照顧者參加對您的照顧的權利。

我前來就診是否需要付費？

如果您有 Medicare 醫療保健卡，您就祇需要支付藥費。

門診部

門診部是什麼？

門診部由一組眼耳鼻咽喉專科組成，這裡的工作人員都是醫生和其他健康專業人士。這些專科會使用各種專門的檢測，對您的情況進行評估，並且和您討論各種治療選擇方案。

門診部什麼時候開放？

我們的專科通常在星期一至星期五上午 8 時或 8:30 時開放並且在下午 5:30 關閉。

我怎樣獲得預約？

若要預約，您需要有醫生、驗光師或其他健康專業人士的推薦。

您的推薦需要寄到或傳真到以下部門：

Outpatient Bookings Unit

They Royal Victorian Eye & Ear Hospital

Locked Bag 8

East Melbourne 8002

傳真：(03) 9929 8404

我們一收到您的推薦，就會：

- 通知您和推薦您的人士我們已經獲得您的詳情；
- 根據您的推薦中的詳情，確定推薦的優先順序，並且將您放在一個等候名單上，等候適當的預約；
- 在確定您的預約之前，我們會給您打電話，討論一個適當的日期和時間；並且
- 在您預約前的一週給您打電話，確保您能夠前來就診。

如果您改變聯絡詳情或者有任何問題，請致電門診預約科，電話：(03) 9929 8500，或者發送電子郵件至 info@rveeh.vic.gov.au

我等候預約需要等多長時間？

因為有許多人需要我們的專科服務，我們有一個等候名單。等候的時間隨您的病情而不同，但是可能需要等幾個月。

我的預約需要多長時間？

這取決於您的特殊需要，但是最多可能需要三個小時。譬如，如果需要檢測，我們就需要仔細進行檢測，使結果準確。

我們的工作人員都是各自領域的專家，可能會有若干名專家幫助對您進行評估和治療。譬如，如果您有眼科預約，您的醫療服務小組就可能包括一名眼科專科醫生、一名兩眼斜視校正醫師、一名護士和一名醫療攝影師。如果您有耳鼻喉預約，您可能見一名專科醫生、一名聽力學家、一名護士和一名言語治療師。請記住：門診預約不是用於手術。

我是否應該把服用的藥物帶來？

請把您服用的所有藥物（包括草藥）放在原來的包裝盒中一起帶來，給您的醫生、護士或藥劑師看看。這將確保：

- 您可以繼續服用藥物；
- 任何新的藥物都不會影響您現在服用的藥物；而且
- 我們會讓您知道是否有任何新的藥物取代您正在服用的藥物。

是否可以有人陪我一起來？

是的。我們認識到病人、親屬和照顧者的需要十分重要，我們尊重您讓家人和照顧者參加對您的照顧的權利。具有特殊需要的病人應該由一名家人或照顧者陪伴。

我能不能選擇自己的醫生？

如果您是公立病人，您就不可以選擇自己的醫生，您每次預約都可能會見不同的醫生。如果您是私立病人，您就可以選擇自己的醫生。

我前來就診是否需要付費？

如果您是有 Medicare 醫療保健卡的公立病人，對您的治療不需要收費。如果您是私立病人（無論是否有醫療保險），您的醫生會對您的治療收費。公立和私立病人都要支付藥費，但藥價會有所不同。

我為什麼需要填寫健康調查表？

這一調查表詢問您的總體健康和病歷情況。填寫調查表，您可以幫助我們對您的病情進行評估和治療。我們會給您寄出調查表，讓您有足夠的時間填表，並且在第一次預約就診時帶來。

如果我需要手術怎麼辦？

如果您需要手術，我們會做好安排。在大多數情況下，我們會把您放在我們的外科手術等候名單上，因為需要手術的病人為數眾多，等候時間從幾個月到一年多不等。在您等候期間，我們可能會與您聯絡，以確保獲得您的最新詳情。

住院部

怎樣通知我手術日期？

您會收到我們的一封信或電話，告訴您手術的日期。然後您需要告訴我們您是否能在當日前來手術。因為等候手術的病人為數眾多，如果我們沒有聽到您的答覆，就可能不得不取消您的手術日期。

如果您感到不適、傳染感冒或流感、住進另一家醫院、不再需要手術、或者有任何問題，請致電手術室預訂科，電話：(03) 9929 8552。

我是否需要前來住院前專科就診？

我們可能會請您前來我們的住院前專科就診。這裡有一組醫療專業人士與您討論您的健康。您可能還要做一次體檢和檢測，以確保您適合做手術。這也是您提出問題的好時機。您可以讓別人陪您一起來。

我要在醫院呆多長時間？

因為手術方法得到改善，大多數病人都可以在手術當日回家。我們的手術中，大約 65% 是在局部麻醉下進行的。如果您需要過夜，我們會通知您。

我是否會有自己的房間？

如果您接受日間手術，在大多數情況下，我們會把您安頓在一張舒適的躺椅上，直到您身體較好，可以和親戚或朋友回家為止。如果您的病情要求您過夜，我們有的病房有兩張病床，有的有六張病床。對於病情嚴重或者有特殊醫療需要的病人，我們有一些單人房，但數量有限。

我的病房/病室中會有什麼？

每位病人均可使用一個抽屜可以上鎖的床頭櫃、一個衣櫥、一個五斗櫃以及一個護士呼叫鈴。每個病房/病室還有浴室設施。有些病房/病室有電視，每個病室都有一個供病人/探訪人員使用的電視房。打電話可以使用公用電話。

如果我需要特殊食物怎麼辦？

我們照顧有特殊飲食要求的病人的需要，提供各種膳食，包括糖尿病膳食、猶太食品 and 清真食品。如果您有特殊飲食需要，請在前來醫院之前致電手術室預訂科通知我們，電話：(03) 9929 8552。

如果我要過夜，我的親戚或照顧者是否能夠住在什麼地方？

我們的社會工作服務部能夠幫助在醫院附近找到住宿，電話：(03) 9929 8636。

探視時間是什麼時候？

探視時間為每日上午 8 時至晚上 8 時。

我應該把什麼帶來？

請帶來：

- 您的 Medicare 醫療保健卡；
- 您的領養老金人士 (Pensioner) 卡、Centrelink 卡、保健卡或退伍軍人事務卡；
- 您的安全網絡津貼卡；
- 您的健康基金會員號碼和類別 (僅限於私立病人)；
- 所有有關的 X 光片或病理化驗報告；
- 您服用的藥物 (請看下一個問題)；以及
- 使用投幣電話、購買雜誌、零食和出院藥物的錢 (或電話卡)。

如果要過夜，請帶來：

- 睡衣或睡袍；
- 晨衣和拖鞋；以及
- 梳妝用品和衛生紙。

兒童可能想帶一個心愛的玩具。請祇帶自己住院時真正需要的東西。請不要帶貴重物品，因為我們對遺失貴重物品不負任何責任。

我是否應該把服用的藥物帶來？

請把您服用的所有藥物 (包括草藥) 放在原來的包裝盒中一起帶來，給您的醫生、護士或藥劑師看看。這將確保：

- 您可以繼續服用藥物；
- 任何新的藥物都不會影響您現在服用的藥物；而且
- 我們會讓您知道是否有任何新的藥物取代您正在服用的藥物。

在入院當日我應該去哪裡？

請前來 **Gisborne Street** 入口一樓的入院部。入院部的開放時間為星期一至星期五上午 7 時至晚上 7 時。根據您需要接受手術的順序，我們的工作人員會確認您的詳情，並且引您前往日間手術中心或我們的一個病室。護士人員然後會確認您的詳情，並且跟您談談您的手術情況。

如果您未滿 18 歲或者有指定的法律監護人，您將需要父/母或監護人簽署您的入院表和同意表。

我能不能選擇自己的外科醫生？

如果您是公立病人，我們會選擇您的外科醫生。如果您是私立病人，您可以選擇自己的外科醫生。

我是否要為手術付費？

如果您是有 **Medicare** 醫療保健卡的公立病人，對您的手術不需要收費。如果您是有保險的私立病人，您的健康基金就會根據您的保單支付手術費用。如果您是有保險的私立病人，您在入院時需要繳付押金，我們會把帳單寄給您。如果是 **WorkCover** 工傷保險或交通事故委員會等第三方支付您的手術費用，請把他們的詳情告訴我們入院部的工作人員。

無論您是公立病人還是私立病人，如果您接受的是日間手術，您都要支付帶回家的藥品的費用。隨著 2003 年中藥品補貼計劃在公立醫院的實施，所有過夜的病人現在也要支付帶回家的藥品的費用。

我什麼時候可以回家？

您在醫院的醫療服務時間一結束，您就可以回家。您的醫療服務小組會和您討論這件事情，並且向您提供藥品方面的信息。您需要安排他人帶您回家（乘坐私人汽車或出租車），並且在手術之後的最初 24 小時陪伴您。過夜的病人通常在上午 10 時出院。

我們還可以幫助您獲得：

- 家庭中的持續照顧，如皇家地區護士服務；以及
- 有關支持團體的信息（另見我們的《醫療服務報告》）。

一般服務及設施

視音咖啡店和精品店

我們的咖啡店和精品店位於 **Morrison Place** 入口內。咖啡店供應小吃點心，在星期一至星期五上午 7:30 至下午 4:30 開放。醫院各處還有自動售貨機。

精品店由“皇家維多利亞州眼耳鼻喉科醫院之友”開辦，開放時間為星期一至星期五上午 8 時至下午 6 時，星期六上午 10 時至下午 5 時，以及星期天上午 10 時至下午 3 時。

電話

醫院各處均有接受投幣和電話卡的公用電話。在 **Morrison Place** 入口附近有一個免費的出租車呼叫電話。手提電話會干擾醫療設備，請您在醫院時將手提電話關閉。

吸煙

醫院內禁止吸煙。

衛生間

工作人員會告訴您怎樣去最近的衛生間以及可供輪椅出入的衛生間。

藥房

我們的藥房在 **Morrison Place** 入口附近，提供處方藥和非處方藥。藥房的工作人員會幫助提供有關您的藥品的信息，包括如何安全使用和保存。此外，藥房還提供隱形眼睛服務，開放時間為星期一至星期五上午 9 時至下午 5:30。

社會工作部

我們向病人及其家人提供社會工作服務。您可以獲得以下方面的幫助：心理輔導、填寫表格、使用社區團體和機構、安排家居幫助、家庭問題、**Centrelink** 補助、住宿、忍受疾病的痛苦、以及代言。電話：(03) 9929 8636。

澳洲視力基金會

澳洲視力基金會在醫院內提供低視力服務。服務內容包括心理輔導、行動指導、職業病治療諮詢、日常生活幫助、以及提供輔助器材和設備方面的建議。電話：(03) 9929 8639。

糖尿病資源

糖尿病護士向需要幫助管理其糖尿病的人士提供服務。此外，還有一名飲食學家。電話：(03) 9929 8680；或者訪問網站：www.eyesondiabetes.org.au

支持團體

對患有眼耳鼻喉病情的人士有各種支持團體。若需要有關支持團體的信息，請詢問工作人員，或者致電社會工作部，電話：(03) 9929 8636，還可以閱讀我們的《醫療服務報告》。

“皇家維多利亞州眼耳科醫院之友”

如果您想成爲一名志願者，或者通過捐款或遺贈支持我們的工作，您可以成爲醫院之友。\$ 2 元以上的捐款可以扣稅。如果您有意參加志願工作或者捐款，請致電(03) 9929 8532。

您的權利與責任

您有權：

- 獲得各種公立醫院服務；
- 按醫療需要獲得治療，而不考慮您的支付能力或健康保險狀況；
- 選擇自己是希望作為公立病人還是作為私立病人接受治療；
- 在安全的環境中接受治療和照顧；
- 必要時獲得口譯員；
- 獲得以照顧到文化需要的方式提供的服務；
- 參加做出有關自己的治療和照顧的決定；
- 參加決定並且獲得出院方面的信息；
- 獲得有關我們的哪些工作人員將為您提供醫療服務的信息；
- 獲得有關您的醫療服務的信息，並且在您希望時獲得第二方的醫療意見；
- 查閱自己的醫療記錄並且對自己的個人資料獲得保密；
- 在獲得尊重、尊嚴以及照顧到隱私的情況下接受治療；
- 獲得有關我們為改善醫療服務質量所採取的步驟的信息；
- 有機會討論您對醫療服務可能有的問題或投訴；以及
- 向獨立的投訴機構提出投訴。

您有責任與您的治療小組合作，提供您的健康和境況的有關信息，這些信息可能會影響您在醫院中的治療、康復或留院。

我們歡迎您的反饋意見

無論您的意見是表揚、評論還是對我們的醫療或服務的投訴，我們都表示歡迎。您的反饋意見對於幫助我們改善服務十分重要。如果您有意見（包括投訴），可以與我們的工作人員談談，也可以與我們的病人代表聯絡，電話：(03) 9929 8225，或者發送電子郵件至 info@veeh.vic.gov.au。醫院各處均有反饋意見表，本手冊後面以及我們的《醫療服務報告》中都有反饋意見表。如果您提出投訴並且對結果不滿意，您可以將問題提交維多利亞州健康服務專署處理（免費電話：1800 136 066）。

您的隱私

我們致力保護您的隱私。除了由《1988年健康服務法》規定的現有法定義務之外，2002年7月1日生效的新的《2001年健康記錄法》也對個人和健康資料的採集、使用和透露設立了進一步的標準。醫院各處均有我們的隱私手冊，您還可以訪問網站 www.veeh.vic.gov.au 查閱，或者致電(03) 9929 8570 索取。

查閱您的病歷

《信息自由法》賦予您查閱由我們保管的您本人的資料的權利。如果您想要查閱自己的病歷，請寫下您的要求並且將信寄到：Medical Administration, The Royal Victorian Eye & Ear Hospital, Locked Bag 8, East Melbourne 8002.

我們歡迎您的反饋意見

您的反饋意見對於我們不斷改善服務十分重要。

在您填好這份反饋意見表之後，請把表交給工作人員；投入醫院各處的意見箱中；或者寄給我們的病人代表(Locked Bag 8, East Melbourne 8002)。

我是一名 (請划圈)： 病人 親屬/照顧者 其他

我喜歡：

我不喜歡：

改善的方法：

額外的意見

您可以匿名提供反饋意見，也可以提供您的姓名和聯絡詳情，以便我們可以回復您：

姓名：

地址：

電話：

感謝您的寶貴意見。

皇家維多利亞州眼耳科醫院

The Royal Victorian Eye & Ear Hospital

32 Gisborne Street, East Melbourne, Victoria 3002

Locked Bag 8, East Melbourne, Victoria 8002

電話：(03) 9929 8666

聾人電話：(TTY)：(03) 9929 8681

傳真：(03) 9663 7203

網址：www.rveeh.vic.gov.au

電子郵件：info@rveeh.vic.gov.au