

North Yarra Community Health

365 Hoddle Street

Collingwood

Vic 3066

Τηλέφωνο: 03 9411 4333 - Φαξ: 03 9411 4300

Ιατροί που παρέχουν υπηρεσίες σε αυτό το ιατρείο:

Dr Jenny Blackett-Smith

Dr Richard Teague

Dr Karin Halewood

Dr Holly Lakey

Dr Amy Nicholas

Dr Kari Gleeson

Dr Susan Baglow

Dr Fiona Enkelmann

Dr Christine Taylor

Dr Tamara Greaves

Dr Warren Guo

Dr Roheela D'Cruz

Ώρες λειτουργίας ιατρείου (με ραντεβού):

Δευτέρα – Παρασκευή: 8:30 πμ – 6:00 μμ

Σάββατο: 9:00 πμ – 12 το μεσημέρι

Κυριακή: Κλειστό

Ραντεβού:

Για ραντεβού καλέστε στο τηλέφωνο 9411 4333. Θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να κλείσουμε μια ώρα που σας βολεύει. Προτεραιότητα δίνεται πάντα στα επείγοντα περιστατικά. Το προσωπικό μας στην υποδοχή θα επιδιώξει να επικοινωνήσει μαζί σας σε περίπτωση που ακυρωθεί απρόοπτα το ραντεβού ή αν ο γιατρός σας κληθεί εκτός ιατρείου και απουσιάζει. Παρέχεται η δυνατότητα επιμήκυνσης του χρόνου εξέτασης, έτσι εάν χρειάζεσθε πρόσθετο χρόνο θα πρέπει να το αναφέρετε στο προσωπικό υποδοχής. Εάν είτε εσείς είτε κάποιο μέλος της οικογενείας σας χρειάζεστε διερμηνέα, μπορούμε να το φροντίσουμε εφόσον μας το αναφέρετε όταν κλείνετε το ραντεβού.

Ραντεβού σε περίπτωση ανάγκης:

Το ιατρείο αυτό λειτουργεί με ραντεβού. Σε περίπτωση ανάγκης, θα σας δει η Κλινική Νοσοκόμα του ιατρείου μας και, αν χρειαστεί, θα κανονίσει να σας δει γιατρός.

Επίσκεψη για συνταγογράφηση:

Για τους ασθενείς που χρειάζονται μια και μόνο επαναληπτική συνταγή χορηγούμενου φαρμάκου, ή πιστοποιητικό γιατρού για τη δουλειά, ορίσαμε μια συγκεκριμένη ώρα, κάθε μέρα, από τις 2:00 μμ έως τις 3:00 μμ, για να περάσετε από εδώ και να δείτε Γιατρό χωρίς να κλείσετε ραντεβού. **Η συγκεκριμένη ώρα είναι μόνο για επαναληπτικές συνταγές ή για ημερήσια πιστοποιητικά γιατρού. Για την επίσκεψη αυτή, δεν χρειάζεται ραντεβού. Σας ζητάμε να έρχεστε, όσο το δυνατόν, γύρω στις 2 για να βεβαιωθείτε ότι θα σας δουν.** Κάποιες ημέρες, οι γιατροί ενδέχεται να έχουν γεμάτο ωράριο και να καθυστερήσουν να σας δουν. Για να ενημερωθείτε σχετικά με τα κριτήρια αυτών των ραντεβού, τηλεφωνήστε στην υποδοχή. Δεν θα συνταγογραφούνται εθιστικά φάρμακα.

Κλινική Γυναικών, συμπεριλαμβανομένου του τεστ Παπανικολάου.

Τρίτη 1:30 μμ – 3:00 μμ στο Collingwood Centre

Διευθετήσεις για περίθαλψη μετά τις εργάσιμες ώρες:

Το ιατρείο παρέχει περίθαλψη στους ασθενείς επί 24ώρου βάσεως με αναπληρωτές γιατρούς από την **Melbourne Medical Locum Service**, οι οποίοι παρέχουν πλήρη εφεδρική κάλυψη στο γιατρό σας. Πάντοτε, θα πρέπει πρώτα να καλείτε στο 9411 4333.

Επισκέψεις κατ' οίκον και επικοινωνία από τηλεφώνου:

Οι κατ' οίκον επισκέψεις γίνονται για τακτικούς ασθενείς που η κατάστασή τους δεν τους επιτρέπει να προσέλθουν στο ιατρείο. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τους γιατρούς μας τις ώρες λειτουργίας του ιατρείου. Το προσωπικό στην υποδοχή θα μεταφέρει το μήνυμά σας και θα σας ενημερώσει για το πότε ο γιατρός είναι πιθανόν να σας πάρει πίσω. Σε περίπτωση έκτακτου περιστατικού, συνδέεστε πάντοτε με το γιατρό, ή νοσοκόμα, και ένας υπάλληλος από την υποδοχή θα παρακολουθεί το τηλεφώνημά σας και ενδέχεται να σας κάνει μερικές ερωτήσεις.

Ωράριο γιατρών

	Δευτέρα	Τρίτη	Τετάρτη	Πέμπτη	Παρασκευή
Dr Amy Nicholas		9.00 – 5.00	9.00 – 5.00	9.00 – 12.00	
Dr Richard Teague		8.30 – 12.30		8.30 – 12.30	
Dr Jenny Blackett Smith		2.00 – 6.00	10.00 – 5.30	10.00 – 5.30	10.00- 5.30
Dr Karin Halewood	10.00 – 6.00	9.30 – 6.00	9.30 -2.00		
Dr Roheela D'Cruz	8.30 – 6.00	8.30 – 6.00	8.30 – 6.00		8.30 – 6.00
Dr Kari Gleeson			8.30 -5.30		
Dr Lyn McKenzie	Currently on	Long Service	Leave		
Dr Fiona Enkelmann		8.30 – 5.30		8.30 – 5.30	
Dr Tamarra Greaves				9.30 – 5.30	
Dr Warren Guo	10.00- 5.30				1.30 – 6.00
Dr Christine Taylor	9.00 – 12.30			9.00 – 12.30	
Dr Holly Lakey	9.30 – 3.30			9.30 – 3.30	
Dr Sue Baglow	8.30 – 6.00	8.30 – 5.00	8.30 – 6.00	12.30 – 6.00	8.30 – 2.30

Το ιατρείο μας συμμετέχει επί του παρόντος σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα του κολεγίου RACGP. Το πρόγραμμα αυτό μας δίνει την ευκαιρία να απασχολήσουμε προσοντούχους Γιατρούς που επιδιώκουν εξειδίκευση στη Γενική (Οικογενειακή) Ιατρική. Το χρονικό διάστημα εξειδίκευσης είναι συνήθως έξι μήνες, αν και μερικές φορές οι γιατροί αυτοί μπορεί να είναι και 12 μήνες μαζί μας.

Παρεχόμενες υπηρεσίες:

Γενικές ιατρικές συμβουλές, υγεία προσφύγων, επισκέψεις κατ' οίκον, γενικές ιατρικές εξετάσεις (τσέκαπ), οικογενειακός προγραμματισμός, τεστ Παπανικολάου, τεστ εγκυμοσύνης, ΗΚΓ: εξέταση καρδιάς, αξιολογήσεις κατάστασης υγείας, προγράμματα περιθαλψής, παροχή συμβουλών, εμβολιασμός: για παιδιά και ταξίδια, μικροχειρουργικές επεμβάσεις: συρραφή πλεγμών, θεραπεία σκουρόχρωμων κηλίδων και κρεατοελιών εφαρμόζοντας ψύξη με υγρό άζωτο, διατροφικές συμβουλές, εξετάσεις και ιατρικές συμβουλές σε εργαζομένους και έλεγχος δερματικών παθήσεων.

Προκειμένου να υπάρξει πλήρης περιθαλψη, οι Γιατροί μας συνεργάζονται στενά με τις νοσοκόμες, φαρμακοποιούς και παραϊατρικές υπηρεσίες που βρίσκονται στους χώρους του ιατρείου.

Αμοιβή και διευθετήσεις χρέωσης: Όλες οι ιατρικές υπηρεσίες που παρέχονται στο North Yarra Community Health χρεώνονται απευθείας στο Medicare. Για να είμαστε σε θέση να σας παρέχουμε αυτή την εξυπηρέτηση, χρειάζεται να έχετε ισχύουσα κάρτα Medicare. Φροντίστε να έχετε μαζί σας τις κάρτες Medicare και Health Care και ενημερώστε μας για τυχόν αλλαγές. **Οι παλαιμαχοί μπορούν να υπογράψουν το παραστατικό παροχής υπηρεσιών.**

Υπενθυμίσεις με SMS

Σε τακτά διαστήματα, σας στέλνουμε μήνυμα SMS στο κινητό σας για να σας υπενθυμίσουμε το ραντεβού σας – φροντίστε να μας δώσετε τον σημερινό σας αριθμό κινητού για να μπορείτε να λάβετε από εμάς υπενθυμίσεις με SMS – εάν δεν επιθυμείτε να σας στέλνουμε υπενθύμιση, παρακαλείστε να ενημερώσετε το προσωπικό στην υποδοχή για να το σημειώσουν στο φάκελό σας.

Σύστημα υπενθυμίσεων:

Το ιατρείο μας είναι υπέρ της πρόληψης στο θέμα της περιθαλψής. Κάθε τόσο, μπορεί να σας στέλνουμε σημείωμα/υπενθύμιση προσφέροντάς σας υπηρεσίες πρόληψης ενδεικνυόμενες για τη φροντίδα σας. Εάν δεν επιθυμείτε να συμμετάσχετε στο σύστημα αυτό, παρακαλείστε να το αναφέρετε στην υποδοχή. **Εάν ο Γιατρός σας ζητήσει να κάνετε κάποιο τεστ, είναι σημαντικό μόλις ολοκληρώσετε το τεστ να κλείσετε ραντεβού για να πάρετε τα αποτελέσματα.** Φροντίστε όλα τα στοιχεία επικοινωνίας με σας να είναι ενημερωμένα σε περίπτωση που χρειαστεί να επικοινωνήσουμε μαζί σας όταν τα αποτελέσματα δεν είναι φυσιολογικά.

Διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων υγείας

Το ιατρικό σας ιστορικό είναι εμπιστευτικό έγγραφο. Είναι η πολιτική αυτού του ιατρείου να τηρούνται πάντοτε ασφαλή τα προσωπικά στοιχεία που αφορούν στην υγεία σας και να διασφαλίζεται ότι τα στοιχεία αυτά διατίθενται μόνο σε εξουσιοδοτημένα μέλη του προσωπικού. Αντίγραφο της πολιτικής απορρήτου του ιατρείου μας διατίθεται από την υποδοχή, εφόσον ζητηθεί.

Μεταφορά ιατρικών αρχείων

Εάν επιθυμείτε να μεταφέρετε το φάκελό σας σε άλλο πάροχο υπηρεσιών, παρακαλείστε να ζητήσετε από το νέο πάροχο να αποστείλει στο NYCH έντυπη αίτηση, υπογραμμένη από εσάς. Εναλλακτικά, εάν θα θέλατε το NYCH να πάρει το φάκελό σας από κάποιον άλλο πάροχο υπηρεσιών, παρακαλείστε να ζητήσετε από το γραφείο υποδοχής το έντυπο της αίτησης μεταφοράς. Οι αιτήσεις για τη μεταφορά αρχείων που αφορούν στην υγεία διεκπεραιώνονται μέσα σε 30 ημέρες από το ληφθεί το αίτημα.

Τα δικαιώματά σας:

Το NYCH σέβεται το βασικό δικαίωμα όλων των πελατών και των μελών της κοινότητας να έχουν μια προσπελάσιμη, εμπιστευτική και εποικοδομητική οδό παροχής θετικής ή αρνητικής ανάδρασης σχετικά με τις υπηρεσίες του NYCH και τα σχόλια ή παράπονα αυτά να αντιμετωπίζονται με δίκαιο και αποτελεσματικό τρόπο.

Γραπτά παράπονα, ή υποδείξεις, μπορείτε να τα τοποθετείται στο Κιβώτιο Υποδείξεων (Suggestion Box), που σε όλα τα κέντρα βρίσκεται στην Υποδοχή, ή να τα δώσετε σε ένα μέλος του προσωπικού ή του Διοικητικού Συμβουλίου.

Το NYCH κάνει δεκτά και τα προφορικά παράπονα. Τα προφορικά παράπονα μπορεί να αφορούν σε δευτερεύοντα θέματα που υπό κανονικές συνθήκες δεν θα οδηγούσαν στην υποβολή γραπτού παραπόνου π.χ. για την εξωτερική εμφάνιση των κέντρων, καθυστερήσεις στα ραντεβού. Νοιώστε ελεύθερα να μιλήσετε με τον/την Επικεφαλής της Ομάδας Υποδοχής στο κέντρο του Fitzroy ή του Collingwood.

Εάν έχετε κάποια υπόδειξη, θα θέλαμε να την ακούσουμε.

Εάν έχετε να κάνετε κάποια υπόδειξη ή παράπονο, νοιώστε ελεύθερα να το αναφέρετε στο γιατρό σας ή στην υποδοχή. Μπορείτε επίσης να το συζητήσετε και με τον υπεύθυνο του Ιατρείου. Ρωτήστε στην υποδοχή και αυτοί θα σας διευκολύνουν σε αυτό. Ίσως όμως να προτιμάτε να μας στείλετε γράμμα ή να κάνετε χρήση του κιβωτίου υποδείξεων. Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη τις ανησυχίες, τις υποδείξεις και τα παράπονά σας. Όλα τα παράπονα συζητούνται σε επίπεδο διεύθυνσης και συντάσσεται γραπτή απάντηση. Παρόλα αυτά, αν επιθυμείτε να πάει το θέμα παραπέρα και αισθάνεστε ότι χρειάζεται να το συζητήσετε εκτός κέντρου, έχετε διάφορες επιλογές όπως να αποταθείτε στην αρμόδια αρχή άσκησης ιατρικού επαγγέλματος (Medical Registration Board), τον Ιατρικό Σύλλογο Αυστραλίας (AMA) ή την Επιτροπή Παραπόνων Υγειονομικής Περιθαλψής (Health Care Complaints Commission)

ΣΤΗ ΒΙΚΤΩΡΙΑ

Victorian Health Services Commissioner (Επίτροπος Υγειονομικών Υπηρεσιών Βικτώριας)

Level 30, 570 Bourke Street Melbourne, VIC 3000

Τηλέφωνο: 03 8601 5222

Αριθμός δωρεάν τηλεφωνικής κλήσης: 1800 136 066