

Chinese
October 2004
[AHS-7760]

NSW Health Care System Information Booklet

新南威爾士州保健服務

訊息手冊



www.refugeehealth.org.au

您是不是剛抵達的難民或者移民呢？本手冊為您提供有關新南威爾士州的保健服務訊息。

🔗 保健卡的種類 (Health cards)

➤ 國民保健卡 (Medicare)

Medicare 是澳大利亞公共健康的保險方案。

若要申請 Medicare 卡：

- 1 撥打 132 011，詢問靠近您家的 Medicare 辦公室地址。
- 2 到 Medicare 辦公室索取一份《歡迎資料》(Welcome Kit)。《歡迎資料》有阿拉伯語、波斯尼亞語、中文、克羅地亞語、英語、希臘語、印尼語、意大利語、馬其頓語、塞爾維亞語、西班牙語和越南語。
- 3 在 Medicare 辦公室填寫 Medicare 卡的申請表。您需要出示您的護照、第二份的身份證明文件，也可出示您的旅行文件。



Medicare 為您支付以下服務的全部或部份的費用：

- 看本地醫生或者專科醫生
- 作為公立醫院的公費病人
- 在驗光師處檢查眼睛
- 作 x 光射線檢查或病理檢查

如果醫生願意**刷卡**，您看病是免費的，因 Medicare 負責付費給醫生。

如果醫生不願**刷卡**，您就先付費給醫生，然後再向 Medicare 申請部份的退款。

➤ 保健卡(Health Care Card)

社會保障部(Centrelink)為低收入者或沒有收入者以及向政府領取某些福利和卹金的人士提供保健卡(Health Care Card)和卹金優惠卡(Pensioner Concession Card)。



Health Care Card 和 Pensioner Concession Card 幫助您支付：

- 醫生開的處方
- 救護車服務
- 在公立牙科診所的治療

欲了解詳情，請撥打 Centrelink 的多語言電話服務中心：**131 202**。如果您會說英語，請撥打 Centrelink：**136 150**。

請記住隨身攜帶 **Medicare card** 和 **Health Care Card**(或 **Pensioner Concession Card**)。

➤ 專業口譯員 (Professional interpreters)

如果您不會說英語，就要求專業口譯員的服務，最好不要家人為您傳譯。在醫生診所、醫院、社區保健中心或幼兒中心都備有口譯員服務。這些服務是免費而且保密的。

如果您需要口譯員：

- 打電話向醫生或者保健診所預約。
- 告訴接待員您需要一名口譯員，對方就會設法為您安排免費的譯員。在就診時，口譯員就會在現場或通過電話為您服務。

您可以撥打筆譯口譯服務處 (TIS): **13 14 50**，要求幫您接通您需聯繫的服務部門。

➤ 急診 (Emergencies)

到急診部 (Going To The Emergency Department)

如果病情不嚴重，您應當找本地醫生看病。

如果病情緊急，您可到就近的公立醫院的急診部。急診部每星期開放 7 天，每天 24 小時，任何時間都有醫生和護士值班。由於重病的病人有優先，所以您可能需要在急診部等待數小時之久。

欲要找離家靠近的公立醫院，請查看白頁或黃頁電話簿“公立醫院” (*Hospitals-Public*) 欄目下的電話號碼。

➤ 救護車 (Ambulance)

救護車人員視情況作出現場急救，或送您到醫院裏。如果您持有 Health Care Card，呼叫救護車是免費的。如果沒有 Health Care Card，您就要付費。

如果您需要急診：

■ 撥打 000



- 當接線生問您需要的是火災、警察或者救護車(*Fire, Police or Ambulance*)時，請告訴他你要的是救護車。
- 回答接線員以下的問題：
 - 您的姓名
 - 您的電話號碼
 - 急診情況
 - 需急診的地址
 - 鄰近地址的交叉路口或重要標識



如果您不會說英語：

- 告訴接線員您講的語言
- 等待接線員幫您接通筆譯口譯服務處 (TIS) – 別掛斷。

🔗 保護自己的身體健康 (Looking after your health)

➤ 新南威爾士州難民保健服務處 (NSW Refugee Health Service)

如果您是以難民身份來澳大利亞，或正在申請難民身份，您可以聯繫難民保健服務處以了解關於：

本地醫生的資料

新南威爾士州保健服務的教育

普通科醫生的免費健康評估(只限悉尼)

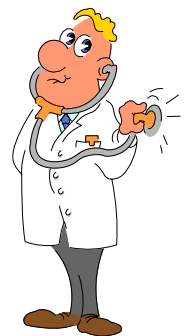
口譯員是免費提供的。如果您去難民保健診所，必需帶來您現在正服用的藥名、病歷以及您的 Medicare 卡（如果有的話）。撥打：8778 0770。

➤ 見本地醫生或普通科醫生 Visiting the local doctor or General Practitioner (GP)

在澳大利亞，大多身體健康有問題的人都去本地醫生或者普通科醫生(GP)看病。GP 的辦公室稱作診所(*Surgeries*)或者稱作醫療中心(*Medical Centres*)。

問您社區的人是否知道有會說您語言的普通科醫生。如果您找的普通科醫生不會說您的語言，該醫生可以請電話翻譯提供免費服務。

醫生有時可能會安排翻譯員到場為您翻譯。在這種情況下，就需提前兩個星期預約就診時間和口譯員。



見醫生時，您應該詢問自己的健康情況以及醫生治療的方法。如果您不滿意自己的普通科醫生，可另找別的。

如果要找近您家的普通科醫生，請在黃頁電話簿裏的“ 醫生” (*Medical Practitioners*) 欄目下面尋找。大部份的醫生可以在電話上預約。

如果您以難民身份來到澳大利亞，您可以聯繫新南威爾士州難民保健服務處 (**NSW Refugee Health Service**)，安排體檢。口譯員的服務是免費提供的。請致電 8778 0770 安排預約。

➤ 藥物 (Medicines)

您的醫生可能為您開藥方。藥方必須在藥房買藥。有些藥您只能憑醫生的藥方購買，例如抗生素。如果您持有 Medicare card、Health care card 或 Pensioner Card，您必須出示。對持有 Health Care Card 或者 Pensioner Card 的人來說，大部份藥物的收費都較低。



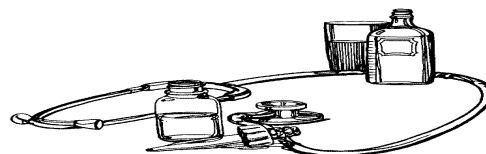
如果您或您的家人在一年內需用許多的藥，請向藥劑師詢問有關安全網絡(Safety Net)的問題。在藥物方面花了固定一筆數額之後，您就可以在該年度以較低的價格來購買其他藥物。

➤ 見專科醫生 (Seeing a specialist)

如果您需要作其他檢查或者接受其他治療的話，您的普通科醫生可能會轉介您到專科醫生處。例如：如果您有心臟問題，您可能會被轉介給心臟科醫生。

要見專科醫生，您必須：

- 有普通科醫生的轉介信
- 預約



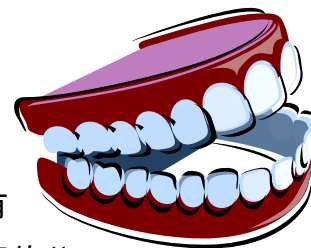
大部份的專科醫生都不願**磁卡**，但有些則願意給 Health Care Card 持有者**磁卡**。如果普通科醫生要轉介您去專科醫生，先向他了解該專科醫生的收費標準。

如果收費太高，就請他轉您去公立醫院的診所。公立醫院的候診時間會長一些，但若持有 Medicare card 是不用付費的。

公立醫院 (Public hospitals)

對 Medicare card 持有者來說，到公立醫院看病是**免費**的(作為公費病人)。公立醫院的公費病人是由該醫院的醫生和專科醫生治療。

➤ 公立牙科診所服務 (Public dental services)



如果您是 Health Care Card 或者 Pensioner Concession Card 持有者，就享有公立牙科的服務。18 歲以下的兒童和學生都享有免費的公立牙科診所服務。

新南威爾士州有數個公立牙科診所。這些診所都編有等待治療的病人輪候名單。如果您想到公立牙科診所：

- 致電您地區的 口腔衛生登記和訊息服務處(Oral Health Intake and Information Service) (參閱以下名單)。
- 回答診所人員所詢問有關您本人和牙痛的問題。
- 診所會安排第一次檢查您需求的預約。

如果您不會說英語，在聯繫本地區的口腔衛生登記和訊息服務處之前，先致電筆譯口譯服務處 (TIS) 131 450。您必須告訴接線員您要打的電話(名單如下)。

以下是悉尼、紐卡素和武龍崗的電話號碼：

口腔衛生登記和訊息服務處: (Oral Health Intake and Information Services)

Central Sydney - United Dental Hospital	9293 3333
South Eastern Sydney	1300 134 226
South Western Sydney	1300 55 93 93
Western Sydney - Westmead Hospital	9845 6766
Far Western Sydney - Nepean Hospital	4734 2387
(Penrith area)	
Illawarra (Wollongong area)	1300 369 651
Hunter (Newcastle area)	4924 6060
Mid North Coast Area Health Service	665 67800

如果沒有 Health Care Card 或者 Pensioner Concession Card 的話，您就要到私家牙醫診所。請在黃頁電話簿的“dentist”欄目下尋找您就近的牙醫。

➤ 社區保健中心 (Community Health Centres)

除了您的普通科醫生外，社區保健中心亦能夠幫助您解決一些有關健康和福利方面的問題。您可以在白頁或黃頁電話簿的“*Community Health Centres*”欄目下找到就近的中心。

您可以在社區保健中心見：

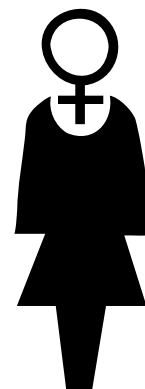
- 社工或者心理醫生，他們可提供輔導和社會方面的支持。例如酗酒和吸毒的問題等
- 經過特別培訓的社區護士，為家長、兒童和老人提供服務。
- 物理治療師，幫助傷病之後的人士。
- 言語治療師，幫助言語困難的兒童。

社區保健中心裏經常有多元文化保健人員來為當地民族社團提供援助。有些服務項目可能要收取少量費用。

➤ 婦女保健服務 (Women's health services)

婦女保健中心為婦女提供多方面的資料和諮詢，例如有關育齡婦女的健康、性病、家庭暴力、柏氏塗片檢查、乳房檢查、月經和停經問題等。這些中心也提供支持婦女的不同團體。您可以在白頁電話簿的

“*Women's Health Centres*”欄目下找到就近的中心。



如果照顧您或與您接近的人傷害了您或您的家人，或者讓您感到恐懼，請隨時致電家庭暴力幫助熱線 (Domestic Violence Help Line)，電話號碼是：1800 6564 63。在澳大利亞，家庭暴力是一種罪行，所有家庭都有權受到保護。

兒童保健服務 (Children's health services)

有些服務為帶有兒童的家長提供幫助。

在幼童保健中心 (Early Childhood Health Centres)裏，護士們：

- 在照顧嬰孩和幼童方面給家長提供意見及訊息
- 提供免疫方面的諮詢
- 可以安排家訪

請在白頁電話簿 “*Early Childhood Health Centres*” 的欄目下尋找就近的中心。

育嬰組織(Tresillian 和 Karitane)可幫助有 5 歲以下兒童的家長和照顧者。這些組織能幫助您：

- 母乳喂養
- 當嬰孩不肯睡
- 當您感到煩惱時
- 托兒選擇

Tresillian 有 24 小時的家長熱綫。如果您住在悉尼，請致電 **9787 0855**。如果您住在悉尼以外的地區，請致電 **1800 637 357**。

Karitane 也有 24 小時的家長熱綫，請致電 **9794 1852**。

青少年保健中心 (Youth health services)

新南威爾士州設有為 12 歲至 20 歲青少年的保健中心。這些中心也為家長提供幫助。青少年保健中心提供衛生教育、訊息和諮詢。這些服務都是保密的。這些中心是：

Corner 青少年保健服務 (Bankstown)	9796 8633
Fairfield 青少年保健組	9794 1750
Kirketon Road 保健中心 (Kings Cross)	9360 3766
Canterbury 青少年保健服務	9787 0600
Cellblock (Camperdown)	9516 2233
西區青少年組	9881 1230
Traxside (Campbelltown)	46 252525
High Street 青少年保健中心 (Harris Park)	9687 2544
The Warehouse (Penrith)	4721 8330
支持需要援助的青少年的社區保健服務 (Wollongong) (Community Health Adolescents in Need)	4226 5816

照顧自己的情感健康 (Looking after your emotional health)

STARTTS (Service for the Treatment and Rehabilitation of Torture and Trauma survivors)
(折磨和痛苦經歷幸存者的治療和康復服務處 - STARTTS)

這個中心的輔導員能幫助難民和有難民背景的人士，這些人在來到澳大利亞之前曾經被折磨過或者有過痛苦的經歷。這裡許多職員都會說不同的語言。請致電 **9794 1900**。

STARTTS 也有一個**早期介入計劃** (Early Intervention Program (E.I.P.))。該計劃免費協助初抵澳的難民解決首十二個月所遇到的社會和情感上的需求。請致電 9646 6666。

STARTTS 的服務是免費及保密的。.

跨文化精神健康中心 (Transcultural Mental Health Centre) (TMHC)

這個中心是為非英語背景的人士設立的，幫助對象是那些在情感或者精神方面有問題的人。TMHC 可以安排作心理檢查和短期輔導。他們的職員能說超過 50 種的語言。所有的服務是免費及保密的。您使用這個服務不需 Medicare Card。您可以找普通科醫生和保健人員作轉介。您也可以致電 9840 3800 或者 1800 648 911 找 TMHC。

精神健康服務

如果您有社會或精神方面的問題，可以聯繫本地的精神健康服務機構。您可以和精神病醫生、心理醫生或者社工接觸，他們會幫助您和您的家人。所有的服務是免費及保密的。要找就近的精神健康服務機構的地址，請致電附近的公立醫院或者社區保健中心，或向本地醫生查詢。

健康權利和責任 (Health rights and responsibilities)

* 衛生工作人員指的是醫生、護士、心理醫生、輔導員及其他。

您的權利

衛生工作人員* 必須向您解釋：

- 您的病情或者疾病
- 體檢
- 治療
- 治療可能引起的副作用或風險。

病人有權:

- 接受關懷、體諒和有尊嚴的治療
- 在宗教、信仰和文化習俗方面受到尊重
- 獲得其他醫生的意見
- 閱讀自己的病歷
- 自己的病歷得到保密，不透露給其他人
- 隨時撤出同意事項，拒絕繼續治療
- 獲得衛生部門的口譯服務

您的責任

您必須:

- 將身體健康情況坦白告訴衛生工作人員
- 告訴衛生工作人員您是否在服藥、飲酒、抽煙或使用其他藥物。
- 準時赴約。如果您無法赴約，特別已經為您安排了口譯員的情況下，您一定要通知衛生工作人員。

如何投訴

在澳大利亞，您可以對健康服務或者衛生工作人員進行投訴。

如果您對自己或者家人所接受的治療感到擔憂，請和衛生工作人員討論您所擔憂的事情。在和衛生工作人員談話之後，如果您仍然感到不滿意，您可以：

- 打電話給您治療的醫院，要求和病人支持官員(Patient Support Officer)談話
或者
- 打電話給您治療的保健中心，要求和經理 (Manager) 談話
或者
- 致電 1800 043 159 (免費電話)，與保健投訴委員會 (Health Care Complaints Commission) 聯繫。

如果您不會說英語，請致 131 450 與 TIS 聯繫。

* * *