

NSW Health Care System Information Booklet

新南威爾士州 醫療制度資訊手冊



NSW Refugee
Health Service

NSW HEALTH

您是新近抵達的難民或者移民嗎？本手冊為您介紹有關新南威爾士州的醫療服務資訊。

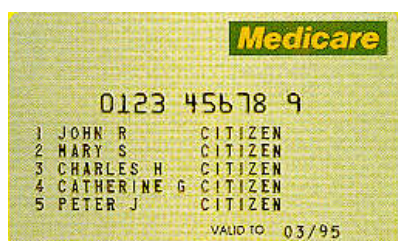
🔗 保健卡的種類 (Health cards)

國民醫療保健 (Medicare)

國民醫療保健 Medicare 是澳大利亞的公共醫療保險方案。

若要申請 Medicare 卡：

- 1 請打電話 **132 011**，查詢就近的 Medicare 辦公室地址。
- 2 去 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、義大利語、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。您需要出示本人護照、另外一種身份證明文件，或者出示您的旅行文件。



醫療卡 (Medicare Card)

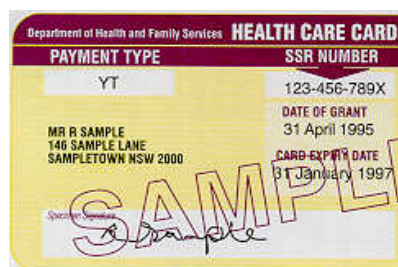
Medicare 為您支付以下服務的全部或部份的費用：

- 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

如果醫生採取全額報銷方式 (bulk bill)，那麼您看病就是免費的，因為 Medicare 會付費給醫生。如果醫生不採取全額報銷方式，您就需要先付費給醫生，然後再向 Medicare 申請報銷部份費用。

醫療保健卡 (Health Care Cards)

社會保障部 (Centrelink) 會為低收入者或無收入者，以及從政府領取某些福利和津貼的人士，提供保健卡(Health Care Card)和恤金領取者優惠卡 (Pensioner Concession Card)。



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

- 醫生開出的藥
- 救護車服務
- 在公立牙科診所的治療

欲了解詳情，請打電話 **131 202** 至 Centrelink 多語言電話服務中心。如果您會講英語，則請打電話 **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)

如果您不會講英語，可以每次均要求專業口譯員的服務，最好不要自己家人為您傳譯。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。

▪

您可以打電話 **13 14 50** 至筆譯口譯服務處 (TIS)，要求幫您接通至您需要聯繫的服務部門。

急診 (Emergencies)

去急診部 (Going To The Emergency Department)

如果病情不嚴重，您應當找本地醫生看病。

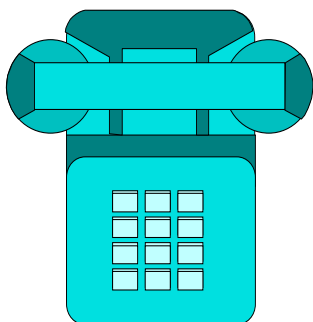
如果病情緊急，您可到就近的公立醫院的急診部。急診部每星期開放 7 天，每天 24 小時，任何時間都有醫生和護士值班。由於重病的病人會優先看醫生，所以您可能需要在急診部等待數小時之久。

欲找就近的公立醫院，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)

救護車人員或許會實施現場急救，或許會送您前往醫院。如果您持有 Health Care Card，救護車服務就是免費的。如果沒有 Health Care Card，則需付費。

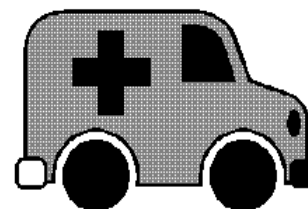
如果您需要急診：



- 請打電話號碼 **000**
- 當接線生問您需要消防、警察或者救護車 (Fire, Police or Ambulance) 時，請告訴他們你需要 Ambulance (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
 - 鄰近交叉街道名稱或重要地標

如果您不會講英語：

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



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

新南威爾士州難民醫療服務處 (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，可以聯絡難民醫療服務處以了解關於：

- 您本地醫生的資料
- 新南威爾士州的醫療服務情況
- 普通科醫生的免費健康檢查 (只限悉尼)

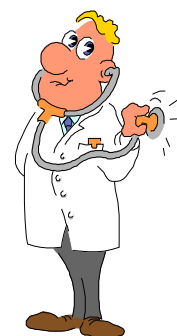
口譯員服務可以免費提供。如果您去難民保健診所，應該帶來目前正在服用的藥名、任何病歷以及您的 Medicare 卡（如果有）。電話 8778 0770。

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

在澳大利亞，多數人在出現健康問題時都會去本地醫生或者普通科醫生 (GP) 看病。醫生的辦公室稱為診所 (*Surgeries*) 或者稱作醫療中心 (*Medical Centres*)。

可以向您的社區的人詢問是否知道會講您的語言的普通科醫生。如果您找的普通科醫生不會說您的語言，該醫生可以請電話傳譯提供免費服務。

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



看醫生時，您應該詢問自己的健康情況以及醫生治療的方法。如果您對自己的普通科醫生不滿意，可以另外選用其他醫生。

如果要找就近的普通科醫生，可以用黃頁電話簿查找 Medical Practitioners，大部份醫生可以通過電話預約。

如果您以難民身份來到澳大利亞，可以聯絡新南威爾士州難民醫療服務處 (**NSW Refugee Health Service**)，安排做健康檢查。可以免費提供口譯員服務。

請致電 **8778 0770** 預約時間。

藥物 (Medicines)

您的醫生可能為您開藥方。買藥必須持藥方去藥房。有些藥 **只能** 憑醫生的處方才可以購買，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 (Safety Net) 的問題。在藥物方面花費了一定量的數額之後，就可以在該年度以較低的價格來購買其它藥物。

看專科醫生 (Seeing a specialist)

如果您需要作更多檢查或者接受其他治療，您的普通科醫生可能會轉介您去看專科醫生。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：

- 持有普通科醫生的**轉介信** (referral letter)
- 預約



大部份的專科醫生都不會採取全額報銷 (bulk bill) 的方式收費，但有些則願意對持有 Health Care Card 的患者這樣做。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，就請他將您轉介去公立醫院的診所。這樣你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由該醫院的醫生和專科醫生提供治療。

公立牙科診所服務 (Public dental services)

如果您持有 Health Care Card 或者 Pensioner Concession Card 者，就可以享用公立牙科的服務。18 歲以下的兒童和學生均可享用免費的公立牙科診所服務。

新南威爾士州有一些公立牙科診所。這些診所都有等待治療的病人輪候名單。如果您想去公立牙科診所：

- 致電您當地的口腔衛生登記和資訊服務處 (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病的問題。
- 診所會安排第一次檢查您需求的預約。

如果您不會講英語，在聯繫本地區的口腔衛生登記和資訊服務處之前，請先致電筆譯口譯服務處 (TIS) **131 450**。您需要告訴接線員您要打的電話號碼 (名單如下)。

口腔衛生登記和資訊服務處： (Oral Health Intake and Information Services)

South Eastern Sydney	1300 134 226
South Eastern Sydney Illawarra	1300 369 651
Sydney South West (Eastern zone)	9293 3333
Sydney South West (Western Zone)	1300 559 393
Sydney West	1300 739 949
Westmead Hospital	9845 6766
Greater Southern	1800 450 046
Greater Western - Far West, Macquarie	1300 552 626
Mid West	1300 552 208
Northern Sydney Central Coast	1300 789 404
Hunter New England (Newcastle area)	1300 651 625
North Coast	1300 651 625

如果沒有 Health Care Card 或者 Pensioner Concession Card，您就需要去私家牙醫診所。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)

除了普通科醫生外，社區保健中心也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地址。

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援助。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、兒童和高齡人士提供服務。
- 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。

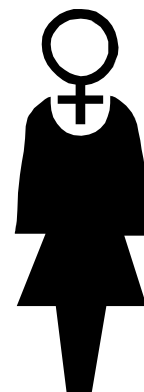
社區保健中心裏經常有多元文化醫療人員來為當地民族社團提供援助。有些服務項目可能要收取少許費用。

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，例如有關生育健康、性病、家庭暴力、柏氏塗片檢查、乳房檢查、月經問題和停經等。這些中心也設有不同的婦女支持團體。

您可以在白頁電話簿的“*Women's Health Centres*”欄目下找到就近的中心。

如果照顧您或與您較為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 **1800 65 64 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)

有些服務機構為有兒童的家長提供幫助。

在嬰幼兒保健中心 (Early Childhood Health Centres), 護士們:

- 幫助家長照顧嬰幼兒
- 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*” 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。這些組織可以在下列方面提供幫助:

- 母乳餵養
- 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 小時的電話熱綫，號碼 **9794 2300**。

青少年保健中心 (Youth health services)

新南威爾士州為 12 歲至 20 歲青少年設有保健中心。這些中心也可為家長提供幫助。青少年保健中心提供衛生教育、資訊和諮詢。所有服務都會保密。這些中心是:

Corner 青少年保健服務 (Bankstown)	9796 8633
Fairfield 青少年保健組	8717 1717
Kirketon Road 保健中心 (Kings Cross)	9360 3766
Canterbury 青少年保健服務	9787 0600
Cellblock (Camperdown)	9516 2233
西區少年團隊	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)

折磨與精神創傷幸存者治療及康復服務處 —— STARTTS

[STARTTS (Service for the Treatment and Rehabilitation of Torture and Trauma survivors)]

有些難民和有難民背景的人士在來到澳大利亞之前曾經遭受過折磨或者有精神創傷的經歷。本中心的輔導員可以為他們提供幫助。許多職員都可以講不同的語言。電話號碼 **9794 1900**。

STARTTS 也有一個 早期介入計劃 (**Early Intervention Program (E.I.P.)**)。該計劃免費幫助難民，為其在抵澳後十二個月內的社會和情感需求提供協助。電話號碼 **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)

本中心特別為非英語背景的人士所設立，幫助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。這裡的職員能講 50 多種語言。所有的服務均是免費及保密的。使用這個服務不需 Medicare Card。您可以找普通科醫生和醫療人員作轉介。您也可以打電話給 TMHC，號碼 **9840 3800** 或者 **1800 648 911**。

精神健康服務 (Mental Health Services)

如果您有社交或精神方面的問題，可以聯繫本地的精神健康服務機構。您可以與精神病醫生、心理醫生或者社工交談，他們會幫助您和您的家人。所有的服務均是免費及保密的。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。

🔗 健康方面的權利和責任 (Health rights and responsibilities)

醫務人員是指醫生、護士、心理醫生、輔導員及其他。

您的權利 (Your rights)

醫務人員必須向您解釋：

- 您的病情或者疾病
- 醫療檢查
- 治療
- 治療可能引起的副作用或風險。

所有病人均有權：

- 得到關懷、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
- 隨時撤銷同意，拒絕繼續接受治療
- 獲得醫療衛生口譯服務

您的責任 (Your responsibilities)

您必須：

- 將所有身體健康情況告訴醫療人員
- 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，特別是在已經為您安排了口譯人員的情況下，一定要通知醫療人員。

如何投訴 (How to make a complaint)

在澳大利亞，您可以對醫療服務或者醫療人員進行投訴。

如果您對自己或者家人所接受的治療感到擔憂，請與醫療人員討論您所擔憂的事情。在和醫療人員談話之後，如果仍然不滿意，您可以：

- 打電話至為您治療的醫院，找病人支持官員 (**Patient Support Officer**)，或者
- 打電話至為您治療的保健中心，找經理 (**Manager**)，或者
- 致電 **1800 043 159** (免費電話)，與醫療護理投訴委員會 (**Health Care Complaints Commission**) 聯絡。

如果您不會講英語，請打電話 **131 450** 與筆譯口譯服務處 (TIS) 聯絡。