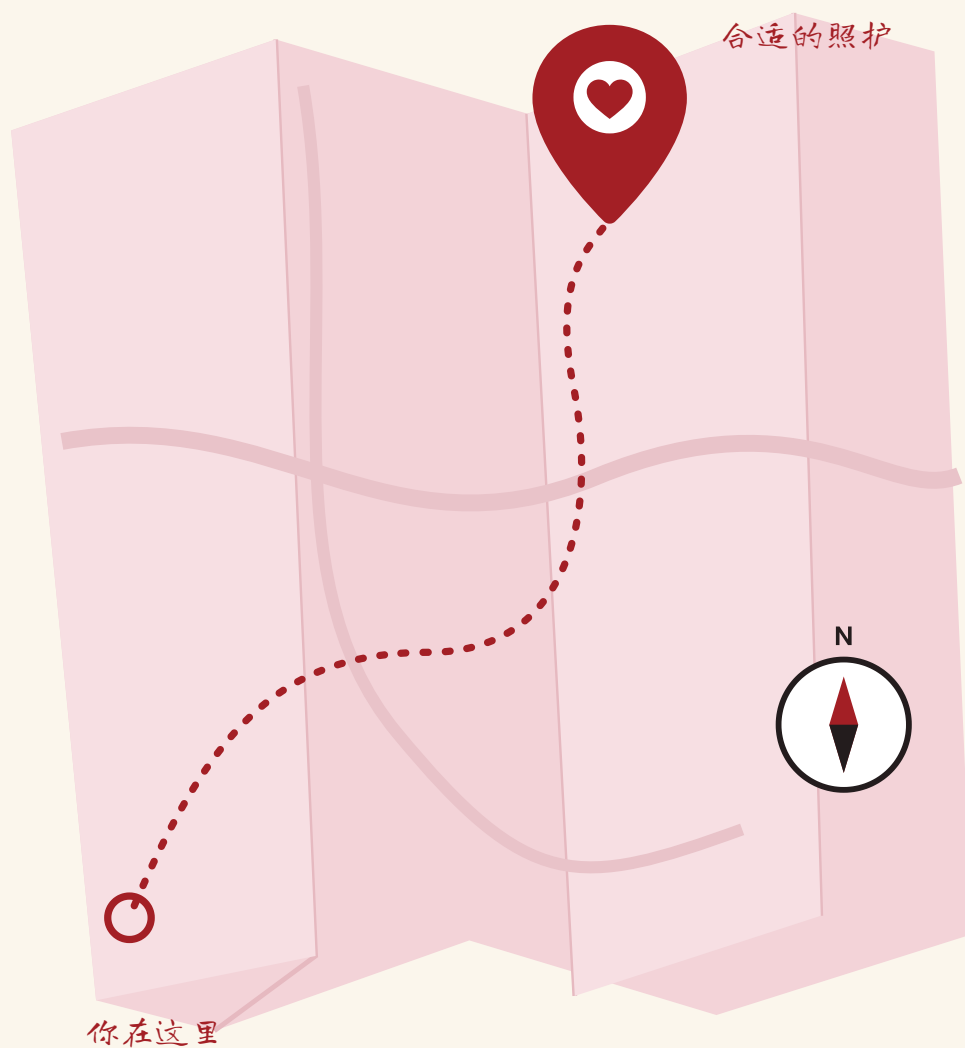


你的医疗体系地图

健康 导航指南

HEALTH NAVIGATOR · 简体中文



一本带你在澳大利亚医疗体系中找到方向的实用指南——从“我觉得我需要帮助”开始，到决定该去哪种服务、怎么预约，以及看病时该怎么做。



目录

01 如何使用这本指南

02 我到底该去哪里？

03 找到诊所，并和诊所联系

04 为就诊做准备

预约就诊 • 要带什么 • 去看医生

05 医疗服务的类型

全科医生（GP）和普通诊所 • 专科医生 • 社区健康服务 • 心理健康 • 性健康与生殖健康 • 青少年诊所 • 残障支持 • 难民及寻求庇护者健康服务

06 什么是转诊信？

07 费用与就医便利

08 我在医疗方面有哪些权利？

09 我不知道该从哪里开始……

10 如果第一个服务不太合适……

11 快速检查清单

紧急情况？ 本指南适用于日常就医。如果你或其他人有危险，请拨打 **000**，或前往最近的医院急诊科。



从这里开始

如何使用这本指南

这本指南讲的是寻求帮助时实际操作和流程上的事情——而不是诊断你身上发生了什么。它会帮你弄清楚该找谁、怎么去，以及去了以后会发生什么。

你可以从头读到尾，也可以直接跳到你需要的那一部分。

这本指南是什么（以及不是什么）

它是

- ◆ 一张用大白话画出来的医疗体系地图，让“我不知道从哪里开始”不再成为你的障碍。
- ◆ 一本坦诚的指南——你看的第一个服务可能并不适合你，这很正常，并不代表失败。

它不是

- ◆ 医疗建议、诊断工具，也不能代替专业的医护人员。
- ◆ 只在紧急情况下才用得上——大部分内容同样适用于平时的普通就诊。



你的第一站

我到底该去哪里？

不同的问题适合不同的服务。下面这张表可以帮你找到第一站。

如果你遇到的是……	比较合适的第一站	为什么
一般的身体症状（疼痛、疲劳，或者某些感觉不对劲的地方）	全科医生（GP，general practitioner，也常被称为家庭医生）	全科医生接受过各个领域的训练，可以把你转介给合适的专科医生。
持续的情绪低落、焦虑、压力，或者“我就是觉得自己不像自己了”	全科医生、学校的心理健康老师（school wellbeing worker），或者青少年心理健康服务	他们可以和你聊一聊，如果合适的话，再帮你联系心理学家或心理咨询师。
想找人聊聊某件事，但不需要诊断	心理咨询师（counsellor）	心理咨询师侧重于支持和应对方法，等候时间通常也比较短。
已确诊或怀疑有某种心理健康问题，需要系统的治疗	心理学家（psychologist，通常需要全科医生转诊）	心理学家针对具体问题，提供系统、有科学依据的治疗。
超出全科医生日常范围的问题（皮肤、骨骼、激素等）	专科医生（specialist，通常需要全科医生转诊）	专科医生深入专注于某一个领域——通过全科医生转诊是标准的就医途径。
性健康、避孕或生殖健康方面的问题	性健康服务机构或社区健康中心（community health centre）	这些服务专门提供这方面保密、不带评判的照护。
不确定以上哪一种适合自己	全科医生或社区健康中心	它们是最常见的“入口”，可以再帮你转到合适的地方。



找到入口

找到诊所，并和诊所联系

怎么找

- ◆ 问问你信任的人——学校的心理健康协调员（school wellbeing coordinator）、老师、父母或照顾你的人，或者哥哥姐姐，他们往往已经知道一些服务。
- ◆ 搜索你附近适合青少年、或者提供 bulk billing（医保直付，看病不用自己掏钱）的服务——很多社区健康中心和 headspace 中心（面向 12-25 岁年轻人的心理健康服务）就是专门为年轻人设立的。你也可以使用 Healthdirect 的服务查询工具（Healthdirect Service Finder，澳大利亚政府的免费健康信息网站）：<https://www.healthdirect.gov.au/australian-health-services>
- ◆ 如果你已经有固定的全科医生或诊所，通常从那里开始最方便——即使这次的问题和你以前去看的事情好像没什么关系。

怎么联系

- ◆ 你可以打电话、在网上预约，有些地方也可以直接上门（walk in，不用预约）——先看看服务的网站，或者提前打电话确认一下。
- ◆ 你不需要知道用什么“正确的词”来描述自己的情况。只要说一句“我最近感觉不太对劲，也不知道为什么”，就完全是一个合理的预约理由。
- ◆ 预约之前，你可以先问问题，比如这个服务是否保密、是否适合青少年、是否 bulk billing。

小词典

术语	意思
Bulk billing（医保直付）	诊所直接向 Medicare 收费，所以你看病时不需要自己付钱。
Medicare（澳大利亚全民医保）	澳大利亚的公共医疗保险——它会全额支付或部分补贴很多就诊和检查的费用。
Telehealth（远程医疗）	用电话或视频看医生，不用亲自去诊所。
Waitlist（等候名单）	当想看病的人比能提供的名额多时，大家需要排队等候预约或服务。
Triage（分诊）	判断你的情况有多紧急的过程，常用来决定谁先看病。
Informed consent（知情同意）	在了解某项检查或治疗是怎么回事以后，再决定是否同意——在同意之前，你随时可以多问几个问题。
Youth-friendly service（青少年友好服务）	专门考虑到年轻人的需求、隐私保密和舒适感而设立的服务。



做好准备

为就诊做准备

IV.I 预约就诊

- ◆ 打电话预约时，接电话的会是前台工作人员（receptionist）。
- ◆ 对方通常会简单问一下你为什么来看病——一句话说明就够了（比如“做个检查”“有些事想和医生聊聊”）。
- ◆ 如果你是第一次去这个地方，要说清楚你是新病人（new patient）。对方可能会问你的个人信息（姓名、出生日期，如果有 Medicare 卡的话也会问卡号）。
- ◆ 一次普通的就诊（standard appointment）一般是 10 到 15 分钟。如果你有不只一件事要谈，可以要求预约一个时间更长的就诊（long appointment）。
- ◆ 你也可以告诉他们，你是需要马上看病，还是可以安排在这周晚些时候——这取决于你的情况有多急。

可以这样说

试试这样说

“您好，我想预约一下看医生——我最近有一些症状，想去检查一下。”

（“Hi, I'd like to book an appointment — I've been having some symptoms I want to get checked out.”）

试试这样说

“我以前没来过你们诊所。你们接收新病人吗？是 **bulk billing**（医保直付）吗？”

（“I haven't been to your clinic before. Do you take new patients, and is it bulk-billed?”）

试试这样说

“我不太确定自己需要预约哪种类型的就诊——您能帮我看看吗？”

（“I'm not sure what type of appointment I need — can you help me work that out?”）

试试这样说

“可以预约一个时间长一点的就诊吗？我有几件事想和医生聊。”

（“Is it possible to get a longer appointment? I've got a few things I want to talk about.”）

IV.II 要带什么

重要的证件和文件

- ◆ Medicare 卡
- ◆ 带照片的身份证件（比如学生证或驾照）
- ◆ 优惠卡或医疗保健卡（Concession card / Health Care Card，如果你有的话）

相关的病史

- ◆ 以前的诊断，或者把你的症状写下来
- ◆ 药物清单
- ◆ 最近的医疗报告、检查或扫描结果的复印件（比如验血报告、X 光片）
- ◆ 家族病史的记录（如果你有的话）

付款方式

- ◆ 借记卡或信用卡——如果诊所不是全部 bulk billing 的话
- ◆ 现金（如果你更习惯用现金，或者诊所不收卡）

记笔记的东西

- ◆ 一份你想提出的问题清单（哪怕只有几条要点也行）
- ◆ 笔记本和笔，或者手机上的笔记应用，方便看病时记下来
- ◆ 你也可以请全科医生把重要的注意事项写下来给你

一位陪同的人（如果你希望有人陪的话）——你有权提出这个要求。

IV.III 去看医生

就诊之前

- ◆ 提前一点到诊所（大约 10–15 分钟），这样就不会太匆忙。
- ◆ 到了以后先去前台登记（check in），告诉他们你的名字和预约时间。
- ◆ 如果你是新病人，大多数诊所会请你填写一份登记表，上面会问到你的个人信息。
- ◆ 然后你会被带到候诊室，等着叫你的名字——如果前面的病人看的时间比较长，有时可能会稍微延误。

就诊期间

- ◆ 医生通常会先问你一些问题，然后再做检查或讨论——任何时候你都可以问接下来会做什么。
- ◆ 你可以带一张写好的清单，免得忘了想说的话——可以参考 Aletheia 的《自我倡导日记》（Self-Advocacy Journal）里的模板。
- ◆ 根据你觉得舒服的方式，你可以要求让陪同的人一起留在诊室里，也可以要求单独和医生谈。
- ◆ 就诊快结束时，全科医生会总结一下要做的治疗或检查，并给你转诊信或注意事项。如果你还是不太明白，可以直接问：“接下来我该做什么？”

(“What are the next steps?”)



V.I 全科医生（GP）和普通诊所

- ◆ 只要不是紧急情况，全科医生就是你的第一站——最好在你家附近找一家全科诊所，并且在预约前问清楚他们是不是 bulk billing。
- ◆ 紧急护理诊所（Urgent Care Clinics）适用于需要马上处理、但没有生命危险的情况——比如发烧、割伤、烫伤或烧伤、扭伤或骨折。不用预约可以直接去，而且一周 7 天都开放。
- ◆ 很多诊所提供 bulk billing，也就是全科医生直接向 Medicare 收费，你自己不用掏钱。看病时要带上你的 Medicare 卡或卡号。
- ◆ 有些诊所是私人收费（private billing）：你需要先付诊费，然后再向 Medicare 申请退款（Medicare rebate）。因为当天就要付钱，所以提前知道这一点特别有用。

V.II 专科医生

- ◆ 专科医生（specialist）是在某个健康领域接受过额外训练的医生，比如心理健康方面（精神科，psychiatry）或消化系统方面（肠胃科，gastroenterology）。
- ◆ 当你的健康问题需要更专业的知识来诊断或治疗时，你可能会被转介绍给专科医生——如果需要，全科医生会给你开一封书面的转诊信（referral）。
- ◆ 全科医生可以根据你的偏好、所在地区、费用、能约到的时间以及你需要的照护类型，帮你挑选专科医生。
- ◆ 如果你没有转诊信就去看专科医生，可能需要自己付全部费用，而且这次就诊不能申请 Medicare 退款。

V.III 社区健康服务

- ◆ 社区健康服务（community health services）为当地居民提供健康和支持服务——通常不需要全科医生的转诊信。
- ◆ 各地提供的服务不一样，可能包括：慢性病照护、心理健康、残障支持、计划生育，以及酒精和药物（drug and alcohol）方面的支持。
- ◆ 这些服务对所有人开放——不过有些服务可能会优先照顾看病比较困难的人，比如低收入家庭的人。
- ◆ 你可以直接打电话给社区健康服务机构，问问他们提供哪些服务、你是否符合条件，以及怎么预约。
- ◆ 有些服务是免费的，有些会根据服务内容和你的经济能力收取少量费用——最好在预约时问清楚费用。

V.IV 心理健康

- ◆ 先告诉身边你信任的人——可以是家人、朋友或学校的心理辅导老师（school counsellor）——然后去看全科医生。全科医生可以和你聊聊发生了什么，如果需要，还可以把你转介绍给心理学家（psychologist）或精神科医生（psychiatrist）。
- ◆ 你可以要求全科医生为你制定一份心理健康治疗计划（Mental Health Treatment Plan），预约时记得约一个长时间的就诊。有了这份计划，每年最多 10 次个人心理健康治疗可以获得 Medicare 退款。

- ◆ 你也可以完全不用转诊——像 headspace 这样的服务，不需要全科医生转诊或心理健康治疗计划，就能提供免费或低收费的支持。
- ◆ 如果是紧急情况，请拨打 000，或者直接去医院急诊科（emergency department）。
- ◆ 如果情况紧急，但不是生命危险，你也可以联系以下服务：

服务	电话	简介
Lifeline	13 11 14	生命热线，危机支持和自杀预防
Kids Helpline	1800 55 1800	儿童及青少年求助热线（5-25 岁）
Suicide Call Back Service	1300 659 467	自杀回访服务，为有自杀念头的人及其身边的人提供电话心理辅导
Beyond Blue	1300 22 4636	焦虑、抑郁等心理健康支持热线
QLife	1800 184 527	面向 LGBTIQ+（多元性别与性少数）人群的同伴支持热线

V.V 性健康与生殖健康

- ◆ 可以先去看全科医生或性健康诊所（sexual health clinic）。性传播感染（STI）检测、避孕或怀孕方面的问题，都可以找全科医生。
- ◆ 去性健康服务机构不需要转诊信——它们可以提供性传播感染的检测和治疗、避孕以及性健康方面的建议。有些服务是免费、保密的，而且你可能不需要 Medicare 卡。
- ◆ 获取避孕措施有好几种途径——可以通过全科医生、药房（pharmacy），或者性与生殖健康服务机构。也有一些免费或低收费的机构专门提供避孕服务。
- ◆ 全科医生或性与生殖健康服务机构可以帮你做验孕，和你讨论你有哪些选择，并在需要时把你转介到其他服务。

V.VI 青少年诊所

- ◆ **适合青少年的全科医生和诊所：**预约前先问问是否 bulk billing。学校和大学的健康服务也可以提供支持。
- ◆ **远程医疗（Telehealth）：**在家就能看医生。视你的情况而定，可能可以获得 Medicare 退款。
- ◆ **直接上门或提前预约：**紧急护理诊所（Urgent Care Clinics）免费、可以直接去，而且不需要转诊信。其他服务可能需要转诊信。

V.VII 残障支持

- ◆ 如果你需要为永久性或严重的残障寻求支持，国家残障保险计划（National Disability Insurance Scheme，简称 NDIS）是一个可靠的起点。
- ◆ 你可以打电话联系他们，或者在他们的网站上查找信息：National Disability Insurance Scheme（国家残障保险计划）<https://www.ndis.gov.au/>
- ◆ 他们会根据你的个人需要，提供不同的支持方案。

- ◆ 你还可以通过维多利亚州政府的残障接收与响应服务（Disability Intake and Response Service）了解更多由政府资助的残障支持和服务。

V.VIII 难民及寻求庇护者健康服务

- ◆ 如果你有寻求庇护者或难民背景，你可以使用大多数由政府资助的健康和社区服务，无论你的签证或居留身份如何。
- ◆ 可提供的服务包括：社区健康服务、难民健康项目（Refugee Health Program）、疫苗接种，以及针对酷刑和创伤经历的心理辅导。



下一扇门

什么是转诊信？

转诊信（referral）其实就是全科医生或其他医护人员写给另一位医护人员的一封信，为你打开通往更专门照护的大门。它能帮你获得专家的诊断或治疗。

弄懂转诊是怎么回事，医疗体系就不会再像一座迷宫。

- ◆ 转诊信通常由全科医生开具，但也可以来自学校的心理健康服务或其他医护人员。
- ◆ 被转诊并不代表你的问题很严重——很多时候，它只是说明下一位专业人员更适合处理这个具体问题。
- ◆ 你可以问全科医生或开转诊信的人，为什么建议你去这个地方，以及那里会提供什么样的照护。
- ◆ 如果你心里已经有想看的专科医生，可以请全科医生直接把你转诊给他／她。
- ◆ 转诊信一般会写明被转诊到的专科医生的名字、转诊原因、你健康问题的最新情况，以及联系方式。
- ◆ 转诊信可能有有效期（可以使用多长时间）——值得问一下你的转诊信能用多久。
- ◆ 如果等候名单很长，可以问问在等待期间有没有短期的替代方案，或者有没有其他能更快提供帮助的服务。



花多少钱，怎么去

费用与就医便利

关于费用

- ◆ 在澳大利亚，很多全科医生和社区健康服务对年轻人实行 bulk billing，也就是说你不需要自己掏钱——但每家诊所的情况不同，所以预约时最好问一下。
- ◆ Medicare（如果你符合资格）会全额支付或补贴很多服务的费用——全科医生可以告诉你哪些适用于你的情况。
- ◆ 有些服务会根据收入调整收费（sliding scale），或者专门为年轻人提供免费就诊——社区健康中心是一个很好的询问地点。
- ◆ 如果费用是个难题，就直接说出来——很多服务可以给你介绍更便宜的选择，而不是让你因为钱而不去看病。

关于就医便利

- ◆ **地点：**可以考虑选一家离家近、或者在你所在社区的诊所。你也可以看看坐公共交通方不方便。
- ◆ **营业时间：**不是所有诊所都提供延长或周末就诊——一定要查一下诊所的营业时间，看看是否适合你的安排。
- ◆ **对医生的偏好：**你可以问诊所，能不能按照你的意愿安排男医生或女医生。
- ◆ **语言障碍：**如果你希望看一位会说英语以外语言（比如普通话或粤语）的医生，可以提出来；或者问问能不能为你的就诊安排一位口译员（interpreter）。
- ◆ **免费口译：**全科医生和很多服务机构都可以通过 TIS National（131 450）免费预约口译员，预约时就可以提出。

我在医疗方面有哪些权利？

- ◆ **知情同意 (informed consent)**：你有权提问，有权弄明白医生建议做的是什么，也有权对某项检查或治疗说“不”。
- ◆ 同意不只是签一次字就结束了——你可以改变主意，可以请医生慢一点，也可以请他们再解释一遍。
- ◆ **被倾听、被纳入决定**：你可以选择坦诚地分享自己的健康状况，这能帮助医护人员为你提供最好的照护。
- ◆ **尊严与尊重**：每个人都有权被平等对待、不受评判——无论种族、民族、宗教、年龄、性别、性取向或能力如何。
- ◆ **保密**：你和医护人员分享的健康和个人信息会被妥善保密——但在有严重伤害风险等情况下，法律规定了少数例外。



不知道也没关系

我不知道该从哪里开始.....

这很正常——而这正是这本指南存在的意义。如果上面没有哪一项明显适合你：

- ◆ 告诉身边的人是个好主意——父母、照顾你的人，或者你信任的大人——他们可以帮你查信息、预约看病，必要时带你去医院。
- ◆ 你可以问问全科医生或学校的心理健康服务。他们的作用就是帮你弄清楚下一步该怎么走，即使他们不是最终给出答案的人。
- ◆ 就直接这么说：“我不太确定这件事应该找谁看。”把这句话说出来完全没问题。
("I'm not sure who I should be seeing about this.")
- ◆ 另一个好的开始，是在网上阅读可靠的健康信息——值得信赖的网站包括 Better Health Channel（维多利亚州政府健康信息网站）和 Healthdirect（澳大利亚政府健康信息网站）。



换一扇门试试

如果第一个服务不太合适.....

有时候，第一个服务、第一位医生或第一次就诊，并没有给你想要的答案或帮助。这并不代表你已经没有别的选择了。

- ◆ 你有权要求听取另一位医生的意见（second opinion，第二意见）。
- ◆ 你可以问全科医生或其他医护人员：还有什么其他原因可能导致这个问题？如果这个方法没用，下一步该怎么办？
- ◆ 如果觉得不合适，你可以换诊所或换医生——这是很正常、很合理的做法。
- ◆ 你有权根据需要，寻求任意多的意见或转诊。
- ◆ 把到目前为止发生的事情写下来带上（可以参考《自我倡导日记》），换了新的医生时就能更容易地接着之前的进度继续。
- ◆ 如果你和某位医护人员有过不好的经历，请告诉父母、学校的心理辅导老师或其他你信任的大人——这样你能马上得到帮助。



出门之前

快速检查清单

一页纸的小结，下次看医生之前可以回来看看。

- ☐ 我大概知道哪种服务适合我遇到的问题（见第 2 部分的表格）
- ☐ 我已经找到了一家诊所或服务，或者已经请信任的人帮我找
- ☐ 我知道打电话或预约时要说什么
- ☐ 我知道要带什么：Medicare 卡、一份简短的问题清单，以及相关的病史
- ☐ 我知道在任何时候，我都可以询问费用、保密，以及接下来会发生什么
- ☐ 我知道如果这次就诊没有解决问题，我可以要求下一步的安排，或者听取另一位医生的意见

预约信息

地点 _____

时间 _____

看谁 _____

要带的东西

- ☐ Medicare 卡
- ☐ 身份证件
- ☐ 我的问题清单
- ☐ 《自我倡导日记》

把它放在手边

知道该去哪里，也是照顾好自己的一部分。



紧急情况

000

警察、救护车、消防

任何时间，任何原因

Kids Helpline	1800 55 1800
---------------	--------------

Lifeline	13 11 14
----------	----------

healthdirect	1800 022 222
--------------	--------------

TIS National • 免费口译	131 450
---------------------	---------



THE ALETHEIA PROJECT

thealetheiaproject.org · contact@thealetheiaproject.org · [@aletheia](https://www.instagram.com/aletheia).au

健康教育，不是医疗建议。信息截至 2026 年；服务和费用可能会变化，请以服务机构的最新信息为准。Aletheia 创立于库林民族（Kulin Nation）的伍伦杰里沃伊乌伦（Wurundjeri Woi-wurrung）人的土地上，我们向他们致以敬意。这片土地的主权从未被让渡。