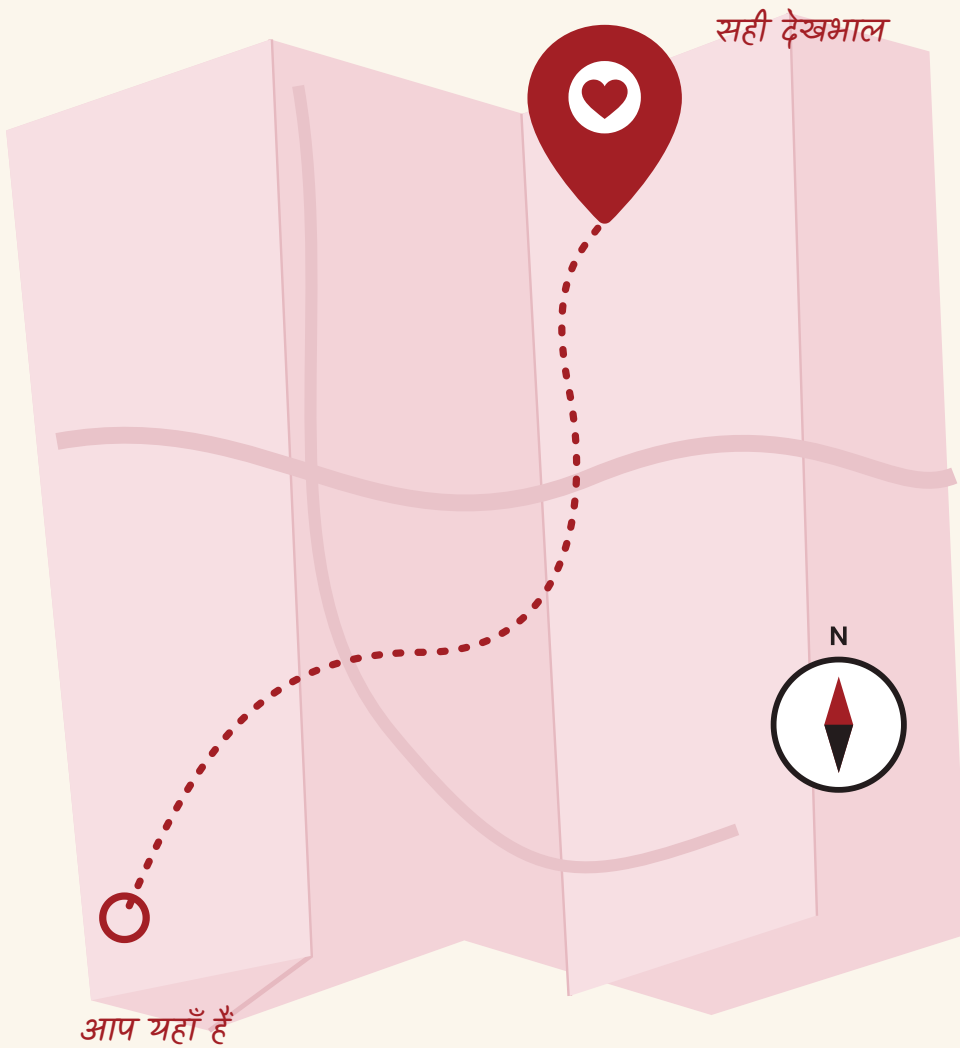


स्वास्थ्य व्यवस्था में आपका नक्शा

हेल्थ नेविगेटर

HEALTH NAVIGATOR • हिन्दी



स्वास्थ्य व्यवस्था (healthcare system) में अपना रास्ता ढूँढने के लिए एक व्यावहारिक गाइड —
“मुझे लगता है मुझे मदद चाहिए” से लेकर यह तय करने तक कि आपको कौन-सी सेवा चाहिए, फिर
अपॉइंटमेंट बुक करने तक, और अपॉइंटमेंट के दौरान क्या करना है, यहाँ तक।



विषय-सूची

01 इस गाइड का इस्तेमाल कैसे करें

02 मैं असल में कहाँ जाऊँ?

03 क्लिनिक ढूँढना और उससे संपर्क करना

04 अपॉइंटमेंट की तैयारी

अपॉइंटमेंट बुक करना · क्या साथ ले जाएँ · अपॉइंटमेंट पर जाना

05 सेवाओं के प्रकार

GP और सामान्य क्लिनिक · विशेषज्ञ (Specialists) · कम्युनिटी हेल्थ (सामुदायिक स्वास्थ्य) · मानसिक स्वास्थ्य · यौन और प्रजनन स्वास्थ्य · युवा क्लिनिक · विकलांगता सहायता · शरणार्थियों और शरण चाहने वालों के लिए स्वास्थ्य सेवाएँ

06 रेफरल क्या होता है?

07 खर्च और पहुँच

08 स्वास्थ्य सेवा में मेरे अधिकार क्या हैं?

09 मुझे नहीं पता कहाँ से शुरू करूँ...

10 अगर पहली सेवा आपके लिए सही न हो...

11 झटपट चेकलिस्ट

इमरजेंसी? यह गाइड रोज़मर्रा की स्वास्थ्य देखभाल के लिए है। अगर आप या कोई और खतरे में है, तो **000** पर कॉल करें या सबसे पास के अस्पताल के इमरजेंसी विभाग में जाएँ।



यहाँ से शुरू करें

इस गाइड का इस्तेमाल कैसे करें

यह गाइड मदद पाने के व्यावहारिक और इंतज़ाम वाले पहलू के बारे में है — यह पता लगाने के बारे में नहीं कि आपको क्या हुआ है। इससे आपको यह समझने में मदद मिलेगी कि किससे बात करनी है, वहाँ तक कैसे पहुँचना है, और पहुँचने के बाद क्या होता है।

आप इसे शुरू से आखिर तक पढ़ सकते हैं, या सीधे उस भाग पर जा सकते हैं जिसकी आपको ज़रूरत है।

यह क्या है (और क्या नहीं)

यह है

- ◆ आसान भाषा में स्वास्थ्य व्यवस्था का एक नक्शा, ताकि “मुझे नहीं पता कहाँ से शुरू करूँ” वाली उलझन आपके रास्ते की रुकावट न बने।
- ◆ इस बात को लेकर ईमानदार कि जिस पहली सेवा पर आप जाएँ, हो सकता है वह आपके लिए सही न हो — और यह आम बात है, आपकी नाकामी नहीं।

यह नहीं है

- ◆ चिकित्सा सलाह, बीमारी पहचानने (diagnosis) का साधन, या किसी स्वास्थ्य पेशेवर की जगह।
- ◆ सिर्फ़ इमरजेंसी के लिए — इनमें से ज़्यादातर बातें आप रोज़मर्रा के अपॉइंटमेंट्स में भी अपना सकते हैं।



मैं असल में कहाँ जाऊँ?

अलग-अलग चिंताओं के लिए अलग-अलग सेवाएँ सही रहती हैं। यह तालिका आपको बताती है कि पहला कदम कहाँ रखा जा सकता है।

अगर आप इससे जूझ रहे हैं...	शुरुआत के लिए सही जगह	क्यों
कोई आम शारीरिक लक्षण (दर्द, थकान, या कुछ ऐसा जो ठीक न लगे)	GP (जीपी — जनरल प्रैक्टिशनर, यानी आपका आम/फ़ैमिली डॉक्टर)	GP हर तरह की स्वास्थ्य समस्याओं के लिए प्रशिक्षित होते हैं और आपको सही विशेषज्ञ (specialist) के पास भेज सकते हैं।
लंबे समय से मन उदास रहना, घबराहट या बेचैनी (anxiety), तनाव, या “मुझे बस अपने जैसा महसूस नहीं हो रहा”	GP, स्कूल वेलबीइंग वर्कर (school wellbeing worker — स्कूल में छात्रों की भलाई का ध्यान रखने वाले कर्मचारी), या युवाओं के लिए कोई मानसिक स्वास्थ्य सेवा	वे आपसे बात करके स्थिति समझ सकते हैं, और अगर अगला सही कदम यही हो तो आपको साइकोलॉजिस्ट (psychologist — मनोवैज्ञानिक) या काउंसलर (counsellor) से जोड़ सकते हैं।
बिना किसी डायग्नोसिस की ज़रूरत के, बस किसी से अपनी बात करना चाहते हैं	काउंसलर (Counsellor)	काउंसलर सहारा देने और मुश्किलों से निपटने के तरीकों (coping strategies) पर ध्यान देते हैं, और अक्सर उनके यहाँ इंतज़ार कम करना पड़ता है।
कोई मानसिक स्वास्थ्य समस्या, जिसका डायग्नोसिस हो चुका है या जिसका शक है, और जिसके लिए व्यवस्थित इलाज चाहिए	साइकोलॉजिस्ट (Psychologist) (आमतौर पर GP के रेफ़रल से)	साइकोलॉजिस्ट खास समस्याओं के लिए व्यवस्थित, शोध पर आधारित (evidence-based) इलाज देते हैं।
कुछ ऐसा जो GP के आम दायरे से बाहर हो (त्वचा, हड्डियाँ, हार्मोन आदि)	विशेषज्ञ डॉक्टर (Specialist) (आमतौर पर GP के रेफ़रल से)	विशेषज्ञ किसी एक क्षेत्र पर गहराई से ध्यान देते हैं — उन तक पहुँचने का सामान्य रास्ता GP का रेफ़रल (referral — दूसरे डॉक्टर या सेवा के पास भेजने वाली चिट्ठी) है।
यौन स्वास्थ्य, गर्भनिरोधक (contraception), या प्रजनन स्वास्थ्य (reproductive health) से जुड़े सवाल	सेक्शुअल हेल्थ सर्विस (यौन स्वास्थ्य सेवा) या कम्युनिटी हेल्थ सेंटर (community health centre — आपके इलाके का सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र)	ये सेवाएँ खास तौर पर इसी क्षेत्र में गोपनीय और बिना किसी जजमेंट के देखभाल देने के लिए बनी हैं।
पक्का नहीं कि ऊपर में से कौन-सा आप पर फ़िट बैठता है	GP या कम्युनिटी हेल्थ सेंटर	ये सबसे आम शुरुआती जगहें हैं, और यहाँ से आपको सही जगह भेजा जा सकता है।



क्लिनिक कैसे ढूँढें

- ◆ किसी भरोसेमंद व्यक्ति से पूछें — स्कूल के वेलबीइंग कोऑर्डिनेटर, शिक्षक, माता-पिता/देखभाल करने वाले (parent/carer), या बड़े भाई-बहन को अक्सर पहले से किसी सेवा के बारे में पता होता है।
- ◆ अपने आसपास युवाओं के अनुकूल (youth-friendly) या बल्क-बिलिंग (bulk billing — जिसमें आपको अपॉइंटमेंट पर अपनी जेब से पैसे नहीं देने पड़ते) वाली सेवाएँ खोजें — कई कम्युनिटी हेल्थ सेंटर और headspace (हेडस्पेस — 12 से 25 साल के युवाओं के लिए मानसिक स्वास्थ्य केंद्र) केंद्र खास तौर पर युवाओं के लिए बनाए गए हैं। आप Healthdirect Service Finder (<https://www.healthdirect.gov.au/australian-health-services> — सरकारी वेबसाइट, जहाँ आप अपने पास की स्वास्थ्य सेवाएँ खोज सकते हैं) का इस्तेमाल भी कर सकते हैं।
- ◆ अगर आपका पहले से कोई नियमित GP या क्लिनिक है, तो वहीं से शुरू करना आमतौर पर सबसे आसान होता है — भले ही यह समस्या उस चीज़ से अलग लगे जिसके लिए आप पहले उनसे मिले थे।

संपर्क कैसे करें

- ◆ आप फ़ोन कर सकते हैं, ऑनलाइन बुक कर सकते हैं, या कुछ जगहों पर बिना अपॉइंटमेंट के सीधे जा (walk in) सकते हैं — पक्का करने के लिए सेवा की वेबसाइट देखें या पहले फ़ोन कर लें।
- ◆ जो हो रहा है, उसके लिए आपको “सही शब्द” जानने की ज़रूरत नहीं है। बस इतना कहना कि “मुझे कुछ ठीक नहीं लग रहा, और मुझे नहीं पता क्यों” अपॉइंटमेंट बुक करने का पूरी तरह सही कारण है।
(“I’ve been feeling off and I’m not sure why.”)
- ◆ बुक करने से पहले आप सवाल पूछ सकते हैं, जैसे कि क्या यह सेवा गोपनीय है, युवाओं के अनुकूल है, या बल्क-बिल्ड (bulk-billed) है।

शब्दों का छोटा-सा कोश

शब्द	इसका मतलब
बल्क बिलिंग (Bulk billing)	क्लिनिक सीधे Medicare को बिल भेजता है, इसलिए अपॉइंटमेंट पर आपको अपनी जेब से कुछ नहीं देना पड़ता।
मेडिकेयर (Medicare)	ऑस्ट्रेलिया का सरकारी (पब्लिक) स्वास्थ्य बीमा — यह कई अपॉइंटमेंट्स और टेस्ट का पूरा या कुछ हिस्सा खर्च उठाता है।
टेलीहेल्थ (Telehealth)	क्लिनिक जाकर मिलने की बजाय फ़ोन या वीडियो पर होने वाला अपॉइंटमेंट।
वेटलिस्ट (Waitlist)	जब माँग उपलब्ध जगहों से ज़्यादा हो, तब अपॉइंटमेंट या सेवा के लिए लगने वाली कतार (प्रतीक्षा सूची)।
ट्राइएज (Triage)	यह तय करने की प्रक्रिया कि आपकी स्थिति कितनी ज़रूरी है; अक्सर इसी से तय होता है कि पहले किसे देखा जाएगा।
सूचित सहमति (Informed consent)	किसी टेस्ट या इलाज में क्या-क्या होगा, यह समझने के बाद उसके लिए हाँ कहना — हाँ कहने से पहले आप हमेशा और सवाल पूछ सकते हैं।



तैयार हो जाइए

अपॉइंटमेंट की तैयारी

IV.I अपॉइंटमेंट बुक करना

- ◆ जब आप अपॉइंटमेंट बुक करने के लिए फ़ोन करेंगे, तो आपकी बात रिसेप्शनिस्ट से होगी।
- ◆ आमतौर पर आपसे थोड़े में पूछा जाएगा कि आप क्यों आ रहे हैं — एक लाइन का कारण काफ़ी है (“एक चेक-अप के लिए”, “मुझे किसी बात पर डॉक्टर से बात करनी है”)।
- ◆ अगर आप किसी सेवा में पहली बार जा रहे हैं, तो साफ़ बताएँ कि आप नए मरीज़ (new patient) हैं। आपसे आपकी निजी जानकारी माँगी जा सकती है (नाम, जन्मतिथि, और अगर आपके पास है तो Medicare कार्ड)।
- ◆ एक सामान्य अपॉइंटमेंट 10 से 15 मिनट का होता है। अगर आपको एक से ज़्यादा बातों पर बात करनी है, तो आप लंबा अपॉइंटमेंट माँग सकते हैं।
- ◆ आप यह भी बता सकते हैं कि आपको तुरंत अपॉइंटमेंट चाहिए, या इसी हफ़्ते बाद में भी चलेगा — यह इस पर निर्भर करता है कि आपकी स्वास्थ्य ज़रूरत कितनी ज़रूरी (urgent) है।

क्या कहें

यह कहकर देखें

“नमस्ते, मुझे एक अपॉइंटमेंट बुक करना है — मुझे कुछ लक्षण हो रहे हैं जिनकी जाँच करवानी है।”

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

यह कहकर देखें

“आपके क्लिनिक में यह मेरा पहली बार है। क्या आप नए मरीज़ ले रहे हैं, और क्या यह बल्क-बिल्ड है?”

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

यह कहकर देखें

“मुझे पक्का नहीं पता कि मुझे किस तरह का अपॉइंटमेंट चाहिए — क्या आप यह तय करने में मेरी मदद कर सकते हैं?”

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

यह कहकर देखें

“क्या लंबा अपॉइंटमेंट मिल सकता है? मुझे कुछ बातों पर बात करनी है।”

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

IV.II क्या साथ ले जाएँ

ज़रूरी पहचान पत्र और दस्तावेज़

- ◆ Medicare कार्ड
- ◆ फ़ोटो ID (जैसे स्टूडेंट ID या ड्राइविंग लाइसेंस)
- ◆ कंसेशन कार्ड या हेल्थ केयर कार्ड (Concession / Health Care Card — सरकार की ओर से मिलने वाला रियायत कार्ड) (अगर आपके पास है)

आपसे जुड़ा मेडिकल इतिहास

- ◆ पहले हुए डायग्नोसिस, या आपके लक्षणों का लिखा हुआ ब्योरा
- ◆ दवाइयों की सूची
- ◆ हाल की मेडिकल रिपोर्ट, टेस्ट या स्कैन की कॉपी (जैसे ब्लड टेस्ट, एक्स-रे)
- ◆ परिवार के स्वास्थ्य इतिहास से जुड़े नोट्स, अगर उपलब्ध हों

भुगतान का तरीका

- ◆ डेबिट या क्रेडिट कार्ड, अगर क्लिनिक पूरी तरह बल्क बिल नहीं करता
- ◆ नकद (अगर आप यही पसंद करें, या वहाँ कार्ड न लिया जाता हो)

नोट्स लेने का सामान

- ◆ उन बातों की सूची जो आप उठाना चाहते हैं (कुछ पॉइंट्स भी काफ़ी हैं)
- ◆ नोटबुक और पेन, या अपॉइंटमेंट के दौरान नोट्स लेने के लिए फ़ोन का कोई ऐप
- ◆ आप GP से ज़रूरी निर्देश लिखकर देने के लिए भी कह सकते हैं

अगर आप चाहें तो कोई सहायक व्यक्ति (support person) — इसके लिए कहना आपका हक़ है

IV.III अपॉइंटमेंट पर जाना

अपॉइंटमेंट से पहले

- ◆ अपॉइंटमेंट से थोड़ा पहले (लगभग 10–15 मिनट) क्लिनिक पहुँच जाने से आपको हड़बड़ी नहीं होगी।
- ◆ रिसेप्शनिस्ट को अपना नाम और अपॉइंटमेंट का समय बताकर चेक-इन करें।
- ◆ अगर आप नए मरीज़ हैं, तो ज़्यादातर क्लिनिक में आपको रजिस्ट्रेशन फ़ॉर्म भरना होगा, जिसमें आपकी निजी जानकारी पूछी जाएगी।
- ◆ फिर आपको वेटिंग रूम (waiting room) में भेज दिया जाएगा, जहाँ आपको अपना नाम पुकारे जाने तक इंतज़ार करना होगा — अगर पहले के अपॉइंटमेंट लंबे चल जाएँ तो कभी-कभी देर हो सकती है।

अपॉइंटमेंट के दौरान

- ◆ जाँच करने या किसी बात पर चर्चा करने से पहले क्लिनिशियन (clinician — डॉक्टर, नर्स या कोई भी स्वास्थ्य पेशेवर) आमतौर पर आपसे कुछ सवाल पूछेंगे — आप कभी भी पूछ सकते हैं कि आगे क्या होने वाला है।
- ◆ आप एक लिखी हुई सूची ला सकते हैं, ताकि जो कहना था वह भूलें नहीं — इसके टेम्पलेट के लिए एलेथिया का Self-Advocacy Journal (सेल्फ़-एडवोकेसी जर्नल) देखें।
- ◆ जिसमें आप सहज हों, उसके हिसाब से आप कमरे में किसी सहायक व्यक्ति को साथ रखने के लिए कह सकते हैं, या क्लिनिशियन से अकेले में बात करने के लिए भी कह सकते हैं।
- ◆ आखिर में आपके GP किसी भी इलाज या टेस्ट के बारे में संक्षेप में बताएँगे, और रेफ़रल या निर्देश देंगे। अगर तब भी आपको कुछ साफ़ न हो, तो यह पूछना बिल्कुल ठीक है: “अब अगले कदम क्या हैं?”

(“What are the next steps?”)



V.I GP और सामान्य क्लिनिक

- ◆ जो भी बात इमरजेंसी नहीं है, उसके लिए आपका GP पहला पड़ाव है — अपने पास का कोई GP क्लिनिक ढूँढ लेना हमेशा अच्छा रहता है, और बुक करने से पहले पूछ लें कि क्या वे बल्क बिल करते हैं।
- ◆ अर्जेंट केयर क्लिनिक (Urgent Care Clinics) उन समस्याओं के लिए हैं जिन पर तुरंत ध्यान देने की ज़रूरत है, लेकिन जो जानलेवा नहीं हैं — जैसे बुखार, कटना, जलना, मोच, या हड्डी टूटना (fracture)। यहाँ आप बिना अपॉइंटमेंट सीधे जा सकते हैं, और ये हफ़्ते के सातों दिन खुले रहते हैं।
- ◆ कई क्लिनिक बल्क बिल करते हैं, यानी आपका GP सीधे Medicare को बिल भेजता है और आपको अपनी जेब से कुछ नहीं देना पड़ता। आपको अपॉइंटमेंट पर अपना Medicare कार्ड या नंबर साथ लाना होगा।
- ◆ कुछ क्लिनिक प्राइवेट बिलिंग (private billing) करते हैं, जिसमें आपको परामर्श फ़ीस (consultation fee) पहले देनी होती है और फिर Medicare रिबेट (rebate — सरकार से वापस मिलने वाली रकम) क्लेम करना होता है। क्योंकि पैसे उसी दिन देने होते हैं, इसलिए यह बात पहले से जान लेना खास तौर पर अच्छा है।

V.II विशेषज्ञ (Specialists)

- ◆ विशेषज्ञ (specialist) ऐसा डॉक्टर होता है जिसने स्वास्थ्य के किसी खास क्षेत्र में अतिरिक्त ट्रेनिंग ली हो, जैसे मानसिक स्वास्थ्य (psychiatry — मनोचिकित्सा) या पाचन स्वास्थ्य (gastroenterology — गैस्ट्रोएंटरोलॉजी)।
- ◆ जब आपकी स्वास्थ्य समस्या के डायग्नोसिस या इलाज के लिए ज़्यादा खास जानकारी और अनुभव चाहिए, तब आपको किसी विशेषज्ञ के पास भेजा जा सकता है — ज़रूरत होने पर आपका GP आपको लिखित रेफ़रल देगा।
- ◆ आपका GP आपकी पसंद, जगह, खर्च, उपलब्धता और आपको जिस तरह की देखभाल चाहिए, उसके आधार पर विशेषज्ञ चुनने में आपकी मदद कर सकता है।
- ◆ अगर आप बिना रेफ़रल के किसी विशेषज्ञ से मिलते हैं, तो आपको अपनी जेब से पैसे देने पड़ सकते हैं, और उस विज़िट के लिए आप Medicare रिबेट क्लेम नहीं कर पाएँगे।

V.III कम्युनिटी हेल्थ (सामुदायिक स्वास्थ्य)

- ◆ कम्युनिटी हेल्थ सेवाएँ लोगों को उनके अपने इलाके में स्वास्थ्य और सहायता सेवाएँ देती हैं — आमतौर पर GP के रेफ़रल की ज़रूरत नहीं होती।
- ◆ सेवाएँ जगह के हिसाब से अलग-अलग होती हैं, लेकिन इनमें लंबे समय तक चलने वाली बीमारियों (chronic health conditions) की देखभाल, मानसिक स्वास्थ्य, विकलांगता (disability), परिवार नियोजन (family planning), और नशे व शराब से जुड़ी सहायता शामिल हो सकती है।
- ◆ ये सेवाएँ सबके लिए खुली हैं — हालाँकि कुछ सेवाएँ उन लोगों को प्राथमिकता दे सकती हैं जिन्हें सेवाओं तक पहुँचने में ज़्यादा मुश्किल होती है, जैसे कम आमदनी वाले परिवारों के लोग।
- ◆ आप सीधे किसी कम्युनिटी हेल्थ सेवा को फ़ोन करके पूछ सकते हैं कि वे कौन-सी सेवाएँ देते हैं, क्या आप उनके लिए योग्य (eligible) हैं, और अपॉइंटमेंट कैसे बुक करें।
- ◆ कुछ सेवाएँ मुफ़्त हैं, जबकि कुछ में सेवा और आपकी भुगतान करने की क्षमता के हिसाब से थोड़ी फ़ीस लगती है — बुक करते समय खर्च के बारे में पूछ लेना सबसे अच्छा है।

V.IV मानसिक स्वास्थ्य

- ◆ शुरुआत किसी को बताने से करें — परिवार का कोई सदस्य, दोस्त, या स्कूल काउंसलर — और फिर GP से मिलें। आपका GP आपसे बात करके समझ सकता है कि क्या हो रहा है, और ज़रूरत हो तो आपको साइकोलॉजिस्ट या साइकियाट्रिस्ट (psychiatrist — मनोचिकित्सक डॉक्टर) के पास भेज सकता है।
- ◆ आप मेंटल हेल्थ ट्रीटमेंट प्लान (Mental Health Treatment Plan — मानसिक स्वास्थ्य इलाज योजना) माँग सकते हैं और इसके लिए लंबा अपॉइंटमेंट बुक कर सकते हैं। इससे आपको साल में 10 तक व्यक्तिगत मानसिक स्वास्थ्य सेशन के लिए Medicare रिबेट मिल सकता है।
- ◆ आप रेफ़रल वाला रास्ता पूरी तरह छोड़ भी सकते हैं — headspace जैसी सेवाएँ GP रेफ़रल या मेंटल हेल्थ ट्रीटमेंट प्लान के बिना मुफ़्त या कम खर्च में मदद देती हैं।
- ◆ इमरजेंसी में 000 पर कॉल करें या अस्पताल के इमरजेंसी विभाग (emergency department) जाएँ।
- ◆ अगर बात ज़रूरी (urgent) है, तो आप इन सेवाओं से संपर्क कर सकते हैं:
 - ◇ Lifeline (लाइफ़लाइन) 13 11 14 — 24 घंटे संकट में सहायता
 - ◇ Kids Helpline (किड्स हेल्पलाइन) 1800 55 1800 — 5 से 25 साल के लोगों के लिए
 - ◇ Suicide Call Back Service (सुसाइड कॉल बैक सर्विस) 1300 659 467 — आत्महत्या के विचारों से जूझ रहे लोगों और उनके अपनों के लिए फ़ोन काउंसलिंग
 - ◇ Beyond Blue (बियॉन्ड ब्लू) 1300 22 4636 — चिंता, डिप्रेशन और मानसिक स्वास्थ्य के लिए सहायता
 - ◇ QLife (क्यूलाइफ़) 1800 184 527 — LGBTIQ+ लोगों के लिए

V.V यौन और प्रजनन स्वास्थ्य

- ◆ शुरुआत GP या सेक्शुअल हेल्थ क्लिनिक से करें। STI (यौन संचारित संक्रमण — sexually transmitted infection) की जाँच, गर्भनिरोधक, या गर्भावस्था से जुड़ी चिंताओं के लिए आप GP से मिल सकते हैं।
- ◆ आप बिना रेफ़रल के सेक्शुअल हेल्थ सेवाओं तक पहुँच सकते हैं — ये सेवाएँ STI की जाँच और इलाज, गर्भनिरोधक, और यौन स्वास्थ्य से जुड़ी सलाह दे सकती हैं। कुछ सेवाएँ मुफ़्त और गोपनीय हैं, और हो सकता है कि आपको Medicare कार्ड की ज़रूरत भी न पड़े।
- ◆ गर्भनिरोधक कई तरीकों से मिल सकता है — GP, फ़ार्मसी (केमिस्ट/दवा की दुकान), या यौन और प्रजनन स्वास्थ्य सेवा से। ऐसे मुफ़्त और कम खर्च वाले केंद्र (hubs) भी हैं जो गर्भनिरोधक देते हैं।
- ◆ GP या यौन और प्रजनन स्वास्थ्य सेवा गर्भावस्था की जाँच (pregnancy test) कर सकती है, आपके विकल्पों पर बात कर सकती है, और ज़रूरत हो तो आपको दूसरी सेवाओं के पास भेज सकती है।

V.VI युवा क्लिनिक

- ◆ युवाओं के अनुकूल GP और क्लिनिक: बुक करने से पहले पूछ लें कि क्या वे बल्क बिल करते हैं। स्कूल और यूनिवर्सिटी की स्वास्थ्य सेवाएँ भी मदद कर सकती हैं।
- ◆ टेलीहेल्थ (Telehealth): घर बैठे फ़ोन या वीडियो पर किसी स्वास्थ्य पेशेवर से मिलें। आपकी स्थिति के हिसाब से Medicare रिबेट लागू हो सकता है।
- ◆ बिना अपॉइंटमेंट या बुकिंग करके: अर्जेंट केयर क्लिनिक मुफ़्त हैं, वहाँ आप बिना अपॉइंटमेंट जा सकते हैं और रेफ़रल की ज़रूरत नहीं होती। दूसरी सेवाओं के लिए रेफ़रल की ज़रूरत पड़ सकती है।

V.VII विकलांगता सहायता (Disability support)

- ◆ स्थायी या गंभीर विकलांगता के लिए सहायता ढूँढने की शुरुआत करने के लिए नेशनल डिसेबिलिटी इंश्योरेंस स्कीम (National Disability Insurance Scheme — NDIS, राष्ट्रीय विकलांगता बीमा योजना) एक भरोसेमंद जगह है।
- ◆ आप उन्हें फ़ोन कर सकते हैं, या उनकी वेबसाइट पर जानकारी खोज सकते हैं: National Disability Insurance Scheme (<https://www.ndis.gov.au/>)
- ◆ वे आपकी व्यक्तिगत ज़रूरतों के हिसाब से बनाए गए अलग-अलग सहायता पैकेज देते हैं।
- ◆ सरकार द्वारा चलाई जाने वाली विकलांगता सहायता और सेवाओं के बारे में आप विक्टोरिया सरकार की Disability Intake and Response Service (डिसेबिलिटी इनटेक एंड रिस्पॉन्स सर्विस — सही विकलांगता सेवाओं तक पहुँचने में मदद करने वाली सेवा) से भी ज़्यादा जान सकते हैं।

V.VIII शरणार्थियों और शरण चाहने वालों के लिए स्वास्थ्य सेवाएँ (Refugee and asylum seeker health services)

- ◆ अगर आप शरण चाहने वाले (asylum seeker) या शरणार्थी (refugee) पृष्ठभूमि से हैं, तो आप अपने वीज़ा या निवास की स्थिति (residency status) की परवाह किए बिना ज़्यादातर सरकारी स्वास्थ्य और सामुदायिक सेवाओं का लाभ ले सकते हैं।
- ◆ उपलब्ध सेवाओं में कम्युनिटी हेल्थ, Refugee Health Program (रिफ्यूजी हेल्थ प्रोग्राम — शरणार्थी स्वास्थ्य कार्यक्रम), टीकाकरण (immunisations), और यातना व गहरे सदमे (torture and trauma) से जुड़ी काउंसलिंग शामिल हैं।



रेफ़रल क्या होता है?

रेफ़रल (referral) बस आपके GP या किसी स्वास्थ्य पेशेवर की ओर से दूसरे स्वास्थ्य पेशेवर के नाम लिखी एक चिट्ठी है, जो आपके लिए ज़्यादा खास देखभाल का दरवाज़ा खोलती है। इससे आपको अपने डायग्नोसिस या इलाज के लिए विशेषज्ञ देखभाल तक पहुँचने में मदद मिलती है।

रेफ़रल कैसे काम करते हैं, यह समझ लेने से स्वास्थ्य व्यवस्था किसी भूलभुलैया जैसी कम लगती है।

- ◆ रेफ़रल ज़्यादातर GP से मिलते हैं, लेकिन स्कूल की वेलबीइंग सेवा या किसी दूसरे क्लिनिशियन से भी मिल सकते हैं।
- ◆ रेफ़रल मिलने का मतलब यह नहीं कि कुछ बहुत गंभीर गड़बड़ है — अक्सर इसका मतलब बस इतना होता है कि उस खास समस्या में अगला पेशेवर आपकी बेहतर मदद कर सकता है।
- ◆ आप अपने GP या रेफ़र करने वाले व्यक्ति से पूछ सकते हैं कि वे यह रेफ़रल क्यों सुझा रहे हैं, और इसमें किस तरह की देखभाल होगी।
- ◆ अगर आपके मन में पहले से कोई विशेषज्ञ है, तो आप अपने GP से उन्हीं के नाम रेफ़रल लिखने के लिए कह सकते हैं।
- ◆ रेफ़रल में आमतौर पर उस विशेषज्ञ का नाम होता है जिसके पास आपको भेजा जा रहा है, भेजने का कारण, आपकी स्वास्थ्य समस्या की ताज़ा जानकारी, और संपर्क विवरण।
- ◆ रेफ़रल की एक वैधता अवधि (validity period — यानी इसे कितने समय तक इस्तेमाल किया जा सकता है) हो सकती है — यह पूछ लेना अच्छा है कि आपका रेफ़रल कब तक चलेगा।
- ◆ अगर वेटलिस्ट लंबी है, तो पूछें कि क्या तब तक के लिए कोई और विकल्प है, या कोई दूसरी सेवा जो जल्दी मदद कर सके।



खर्च कितना, पहुँचें कैसे खर्च और पहुँच

खर्च से जुड़ी बातें

- ◆ ऑस्ट्रेलिया में कई GP और कम्युनिटी हेल्थ सेवाएँ युवाओं के लिए बल्क-बिल्ड होती हैं, यानी अपनी जेब से कोई खर्च नहीं — लेकिन यह हर क्लिनिक में अलग होता है, इसलिए बुक करते समय पूछ लेना अच्छा है।
- ◆ Medicare (अगर आप इसके योग्य हैं) कई सेवाओं का पूरा या कुछ हिस्सा खर्च उठाता है — GP आपको बता सकता है कि आपकी स्थिति में क्या लागू होता है।
- ◆ कुछ सेवाएँ खास तौर पर युवाओं के लिए आमदनी के हिसाब से कम फ्रीस (sliding-scale) वाले या मुफ्त अपॉइंटमेंट देती हैं — इसके बारे में पूछने के लिए कम्युनिटी हेल्थ सेंटर अच्छी जगह हैं।
- ◆ अगर खर्च एक रुकावट है, तो खुलकर बताएँ — कई सेवाएँ आपको किसी सस्ते विकल्प के बारे में बता सकती हैं, ताकि आपको बिना इलाज के न रहना पड़े।

पहुँच से जुड़ी बातें

- ◆ **जगह:** घर के पास या अपने इलाके का क्लिनिक चुनने के बारे में सोचना अच्छा है। आप पब्लिक ट्रांसपोर्ट के विकल्प भी देख सकते हैं।
- ◆ **खुलने का समय:** सभी क्लिनिक देर शाम तक या वीकेंड पर अपॉइंटमेंट नहीं देते — क्लिनिक का समय ज़रूर देख लें कि वह आपके शेड्यूल से मेल खाता है या नहीं।
- ◆ **डॉक्टर को लेकर आपकी पसंद:** आप क्लिनिक से पूछ सकते हैं कि क्या वे पुरुष या महिला डॉक्टर से मिलने की आपकी पसंद का ध्यान रख सकते हैं।
- ◆ **भाषा की दिक्कत:** अगर आप ऐसे डॉक्टर से मिलना चाहते हैं जो अंग्रेज़ी के अलावा दूसरी भाषा भी बोलते हों, तो इसके बारे में पूछें, या पता करें कि क्या आपके अपॉइंटमेंट के लिए दुभाषिया (interpreter) मिल सकता है।
- ◆ **मुफ्त दुभाषिया:** GP और कई सेवाएँ TIS National (131 450) के ज़रिए मुफ्त दुभाषिया बुक कर सकती हैं। अपॉइंटमेंट बुक करते समय आप इसके लिए कह सकते हैं।



अपने अधिकार जानिए

स्वास्थ्य सेवा में मेरे अधिकार क्या हैं?

- ◆ **सूचित सहमति (Informed consent):** आपको सवाल पूछने, जो सुझाया जा रहा है उसे समझने, और किसी खास टेस्ट या इलाज के लिए मना करने का अधिकार है।
- ◆ सहमति सिर्फ एक बार भरा जाने वाला फॉर्म नहीं है — आप अपना मन बदल सकते हैं, थोड़ा धीरे चलने के लिए कह सकते हैं, या कोई बात फिर से समझाने के लिए कह सकते हैं।
- ◆ **सुने जाने और शामिल किए जाने का अधिकार:** आप अपनी सेहत के बारे में खुलकर जानकारी देना चुन सकते हैं, जिससे आपके स्वास्थ्य पेशेवर को आपकी सबसे अच्छी देखभाल करने में मदद मिलती है।
- ◆ **गरिमा और सम्मान:** हर किसी को बराबरी से और बिना किसी जजमेंट के व्यवहार पाने का अधिकार है — चाहे उनकी नस्ल, जातीयता, धर्म, उम्र, जेंडर, सेक्शुअलिटी (यौनिकता), या क्षमताएँ कुछ भी हों।
- ◆ **गोपनीयता:** आप किसी स्वास्थ्य पेशेवर के साथ जो स्वास्थ्य और निजी जानकारी साझा करते हैं, वह निजी और सुरक्षित रखी जाती है — गंभीर नुकसान के खतरे से जुड़े कुछ कानूनी अपवादों को छोड़कर।



न जानना भी ठीक है

मुझे नहीं पता कहाँ से शुरू करूँ...

यह बिल्कुल आम बात है — और यह गाइड इसी के लिए है। अगर ऊपर दी गई कोई भी बात साफ़ तौर पर आप पर फ़िट नहीं बैठती:

- ◆ किसी को इसके बारे में बताना अच्छा रहता है — माता-पिता, देखभाल करने वाले (carer), या कोई भरोसेमंद बड़ा — जो जानकारी ढूँढने, अपॉइंटमेंट बुक करने, या ज़रूरत पड़ने पर अस्पताल ले जाने में आपकी मदद कर सके।
- ◆ आप अपने GP या स्कूल की वेलबीइंग सेवा से पूछ सकते हैं। वे अगला कदम तय करने में आपकी मदद के लिए ही हैं, भले ही आखिरी जवाब उनके पास न हो।
- ◆ बिल्कुल यही कह दें: “मुझे पक्का नहीं पता कि इसके लिए मुझे किससे मिलना चाहिए।” यह खुलकर कहना पूरी तरह ठीक है।
(*“I’m not sure who I should be seeing about this.”*)
- ◆ शुरुआत करने की एक और अच्छी जगह है ऑनलाइन भरोसेमंद स्वास्थ्य जानकारी पढ़ना — भरोसेमंद वेबसाइटों में Better Health Channel (betterhealth.vic.gov.au — विक्टोरिया सरकार की स्वास्थ्य जानकारी वेबसाइट) और Healthdirect (healthdirect.gov.au — ऑस्ट्रेलिया सरकार की स्वास्थ्य जानकारी सेवा) शामिल हैं।



अगर पहली सेवा आपके लिए सही न हो...

कभी-कभी पहली सेवा, पहले क्लिनिशियन या पहले अपॉइंटमेंट से आपको वह जवाब या मदद नहीं मिलती जिसकी आपको ज़रूरत थी। इसका मतलब यह नहीं कि आपके सारे रास्ते बंद हो गए हैं।

- ◆ आप किसी दूसरे डॉक्टर की राय (second opinion) माँग सकते हैं।
- ◆ आप अपने GP या क्लिनिशियन से पूछ सकते हैं कि इस समस्या की और क्या वजह हो सकती है, या अगर यह तरीका काम न करे तो अगला कदम क्या होगा।
- ◆ अगर तालमेल ठीक न बैठे, तो आप क्लिनिक या क्लिनिशियन बदल सकते हैं — यह एक आम और समझदारी भरी बात है।
- ◆ आपको जितनी ज़रूरत हो, उतनी राय या रेफ़रल माँगने का अधिकार है।
- ◆ अब तक जो हुआ है, उसका लिखा हुआ रिकॉर्ड (Self-Advocacy Journal देखें) साथ लाने से किसी नए व्यक्ति के साथ वहीं से बात आगे बढ़ाना बहुत आसान हो जाता है जहाँ आपने छोड़ी थी।
- ◆ अगर किसी स्वास्थ्य पेशेवर के साथ आपका अनुभव बुरा रहा, तो अपने माता-पिता, स्कूल के वेलबीइंग काउंसलर, या किसी और भरोसेमंद बड़े को बताएँ — ताकि आपको तुरंत मदद मिल सके।



जाने से पहले

झटपट चेकलिस्ट

एक पन्ने का सार, जिसे आप अगले अपॉइंटमेंट से पहले फिर से देख सकते हैं।

- ☐ मुझे मोटे तौर पर पता है कि मेरी समस्या के लिए किस तरह की सेवा सही है (भाग 2 की तालिका देखें)
- ☐ मैंने कोई क्लिनिक या सेवा ढूँढ ली है, या किसी भरोसेमंद व्यक्ति से उसे ढूँढने में मदद माँगी है
- ☐ मुझे पता है कि फ़ोन या बुकिंग करते समय मुझे क्या कहना है
- ☐ मुझे पता है कि क्या साथ ले जाना है: Medicare कार्ड, जिन बातों को उठाना है उनकी छोटी-सी सूची, और मुझसे जुड़ा मेडिकल इतिहास
- ☐ मुझे पता है कि खर्च, गोपनीयता और आगे क्या होगा — इन सबके बारे में किसी भी समय पूछना मेरा हक़ है
- ☐ मुझे पता है कि अगर इस अपॉइंटमेंट से बात नहीं सुलझती, तो अगला कदम या दूसरी राय माँगना मेरा हक़ है

अपॉइंटमेंट

कहाँ _____

कब _____

किससे मिलना है _____

साथ ले जाएँ

- ☐ Medicare कार्ड
- ☐ ID
- ☐ मेरे सवालों की सूची
- ☐ सेल्फ़-एडवोकेसी जर्नल

इसे संभालकर रखें

कहाँ जाना है, यह जानना भी अपना
खयाल रखने का हिस्सा है।



इमरजेंसी

000

पुलिस, एम्बुलेंस, फ़ायर ब्रिगेड

कभी भी, किसी भी बात के लिए

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

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

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

TIS National · मुफ़्त दुभाषिया	131 450
--------------------------------	---------



THE ALETHEIA PROJECT

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

यह स्वास्थ्य शिक्षा है, चिकित्सा सलाह नहीं। जानकारी 2026 तक की है; सेवाएँ और खर्च बदलते रहते हैं, इसलिए हमेशा संबंधित सेवा से पुष्टि करें। हम कुलिन नेशन (Kulin Nation) के वुरुंडजेरी वोई-वुरुंग (Wurundjeri Woi-wurrung) लोगों को सम्मानपूर्वक स्वीकार करते हैं, जिनकी धरती पर एलेथिया की स्थापना हुई। उनकी संप्रभुता कभी सौंपी नहीं गई।