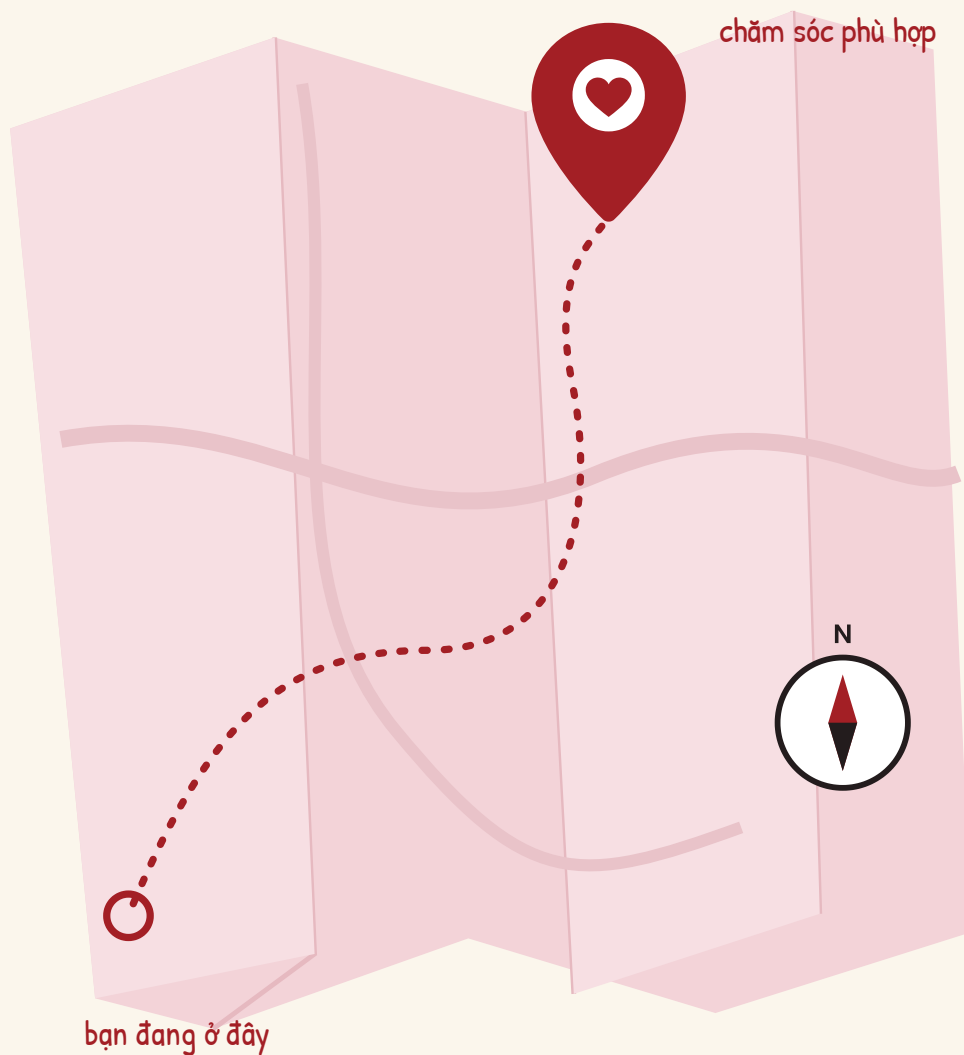


tấm bản đồ đưa bạn qua hệ thống y tế

Tìm đường *trong hệ thống y tế*

HEALTH NAVIGATOR · TIẾNG VIỆT



Một hướng dẫn thực tế giúp bạn tìm đường trong hệ thống y tế – đưa bạn từ lúc nghĩ “hình như mình cần được giúp đỡ” đến lúc biết mình cần loại dịch vụ nào, đặt lịch hẹn, và biết phải làm gì trong buổi khám.



Mục lục

01 Cách dùng hướng dẫn này

02 Thật ra mình nên đi đâu?

03 Tìm và liên hệ một phòng khám

04 Chuẩn bị cho buổi khám

Đặt lịch hẹn · Cần mang theo gì · Đến buổi khám

05 Các loại dịch vụ

Bác sĩ gia đình (GP) và phòng khám đa khoa · Bác sĩ chuyên khoa · Y tế cộng đồng · Sức khỏe tinh thần · Sức khỏe tình dục và sinh sản · Phòng khám dành cho người trẻ · Hỗ trợ người khuyết tật · Dịch vụ y tế cho người tị nạn và người xin tị nạn

06 Giấy giới thiệu (referral) là gì?

07 Chi phí và khả năng tiếp cận

08 Mình có những quyền gì khi đi khám chữa bệnh?

09 Mình không biết bắt đầu từ đâu...

10 Nếu dịch vụ đầu tiên không phù hợp...

11 Danh sách kiểm tra nhanh

Khẩn cấp? Hướng dẫn này dành cho việc chăm sóc sức khỏe hằng ngày. Nếu bạn hoặc ai đó đang gặp nguy hiểm, hãy gọi **000** hoặc đến khoa cấp cứu gần nhất.



bắt đầu từ đây

Cách dùng hướng dẫn này

Hướng dẫn này tập trung vào phần thực tế, “làm thế nào” của việc tìm sự giúp đỡ – không phải để chẩn đoán xem bạn đang bị gì. Nó sẽ giúp bạn biết nên nói chuyện với ai, làm sao để đến được đó, và chuyện gì xảy ra khi bạn đã đến.

Bạn có thể đọc hết từ đầu đến cuối, hoặc nhảy thẳng đến phần bạn cần.

Hướng dẫn này là gì (và không phải là gì)

ĐÂY LÀ

- ◆ một tấm bản đồ về hệ thống y tế, viết bằng ngôn ngữ dễ hiểu, để câu “mình không biết bắt đầu từ đâu” không còn là rào cản.
- ◆ một lời nói thật rằng nơi đầu tiên bạn đến có thể chưa phù hợp – và điều đó là bình thường, không phải là thất bại.

ĐÂY KHÔNG PHẢI LÀ

- ◆ lời khuyên y tế, công cụ chẩn đoán, hay thứ thay thế cho chuyên gia y tế.
- ◆ hướng dẫn chỉ dành cho trường hợp khẩn cấp – bạn có thể áp dụng phần lớn nội dung cho những buổi khám thông thường.



điểm dừng đầu tiên

Thật ra mình nên đi đâu?

Mỗi loại dịch vụ phù hợp với những vấn đề khác nhau. Bảng dưới đây cho bạn một điểm khởi đầu để biết nên đến đâu trước.

Nếu bạn đang gặp...	Nơi nên đến trước	Vì sao
Một triệu chứng chung về thể chất (đau, mệt mỏi, cảm thấy có gì đó không ổn)	Bác sĩ gia đình (GP – general practitioner)	Bác sĩ gia đình được đào tạo về mọi lĩnh vực và có thể giới thiệu bạn đến đúng bác sĩ chuyên khoa (specialist).
Tâm trạng buồn chán kéo dài, lo âu, căng thẳng, hoặc cảm giác “mình không còn là chính mình”	Bác sĩ gia đình, nhân viên phụ trách sức khỏe tinh thần ở trường (school wellbeing worker), hoặc dịch vụ sức khỏe tinh thần cho người trẻ	Họ có thể cùng bạn nói chuyện về vấn đề đó và kết nối bạn với chuyên viên tâm lý (psychologist) hoặc chuyên viên tư vấn (counsellor) nếu đó là bước tiếp theo phù hợp.
Muốn có người cùng nói chuyện về một vấn đề, mà không cần chẩn đoán	Chuyên viên tư vấn (counsellor)	Chuyên viên tư vấn tập trung vào việc hỗ trợ và giúp bạn tìm cách đối phó, thường không phải chờ lâu.
Một tình trạng sức khỏe tinh thần đã được chẩn đoán hoặc nghi ngờ, cần được điều trị bài bản	Chuyên viên tâm lý (psychologist) (thường cần giấy giới thiệu của bác sĩ gia đình)	Chuyên viên tâm lý điều trị theo phương pháp bài bản, có cơ sở khoa học, cho từng tình trạng cụ thể.
Vấn đề nằm ngoài phạm vi thường ngày của bác sĩ gia đình (da, xương, nội tiết tố, v.v.)	Bác sĩ chuyên khoa (specialist) (thường cần giấy giới thiệu của bác sĩ gia đình)	Bác sĩ chuyên khoa đi sâu vào một lĩnh vực – giấy giới thiệu (referral) của bác sĩ gia đình là con đường thông thường để được khám.
Thắc mắc về sức khỏe tình dục, tránh thai hoặc sức khỏe sinh sản	Dịch vụ sức khỏe tình dục (sexual health service) hoặc trung tâm y tế cộng đồng (community health centre)	Những dịch vụ này được lập ra riêng để chăm sóc bạn một cách bảo mật, không phán xét trong lĩnh vực này.
Không chắc mình thuộc trường hợp nào ở trên	Bác sĩ gia đình hoặc trung tâm y tế cộng đồng	Đây là nơi mọi người thường bắt đầu nhất, và từ đó họ có thể hướng bạn đến đúng chỗ.



tìm lối vào

Tìm và liên hệ một phòng khám

Tìm phòng khám

- ◆ Hỏi một người bạn tin tưởng – người phụ trách sức khỏe tinh thần ở trường (school wellbeing coordinator), thầy cô, cha mẹ/người chăm sóc, hoặc anh chị thường đã biết sẵn một dịch vụ nào đó.
- ◆ Tìm các dịch vụ thân thiện với người trẻ hoặc có bulk billing (khám không mất tiền) gần nơi bạn ở – nhiều trung tâm y tế cộng đồng và trung tâm headspace (dịch vụ sức khỏe tinh thần miễn phí hoặc chi phí thấp cho người trẻ 12–25 tuổi) được lập ra riêng cho người trẻ. Bạn cũng có thể dùng công cụ tìm dịch vụ **Healthdirect Service Finder**: <https://www.healthdirect.gov.au/australian-health-services>
- ◆ Nếu bạn đã có bác sĩ gia đình hoặc phòng khám quen, đó thường là nơi dễ bắt đầu nhất, kể cả khi vấn đề lần này có vẻ không liên quan đến những lần bạn khám trước.

Liên hệ phòng khám

- ◆ Bạn có thể gọi điện, đặt lịch trực tuyến, hoặc trong một số trường hợp thì đến thẳng mà không cần hẹn – hãy xem trang web của dịch vụ hoặc gọi trước để hỏi.
- ◆ Bạn không cần biết “đúng từ ngữ” để diễn tả chuyện đang xảy ra. Chỉ cần nói “Dạo này tôi thấy không khỏe mà không rõ vì sao” là đã đủ lý do để đặt lịch. (“I’ve been feeling off and I’m not sure why.”)
- ◆ Bạn được phép đặt câu hỏi trước khi đặt lịch, chẳng hạn như dịch vụ có bảo mật không, có thân thiện với người trẻ không, hay có bulk billing không.

Giải thích nhanh một số từ

Từ	Nghĩa là gì
Bulk billing (khám không mất tiền)	Phòng khám tính tiền thẳng với Medicare, nên bạn không phải tự trả tiền tại buổi khám.
Medicare	Bảo hiểm y tế công của nước Úc – chi trả toàn bộ hoặc một phần chi phí cho nhiều buổi khám và xét nghiệm.
Telehealth (khám từ xa)	Buổi khám qua điện thoại hoặc gọi video thay vì gặp trực tiếp.
Waitlist (danh sách chờ)	Hàng chờ để được khám hoặc dùng dịch vụ, khi số người cần nhiều hơn số chỗ có sẵn.
Triage (phân loại mức độ khẩn cấp)	Quá trình xem xét tình trạng của bạn khẩn cấp đến mức nào, thường dùng để quyết định ai được khám trước.
Informed consent (đồng ý sau khi đã hiểu rõ)	Đồng ý làm một xét nghiệm hay điều trị sau khi đã hiểu rõ nó bao gồm những gì – bạn luôn có thể hỏi thêm trước khi đồng ý.

Youth-friendly service (dịch vụ thân thiện với người trẻ)

Dịch vụ được lập ra riêng, có quan tâm đến nhu cầu, sự riêng tư (bảo mật) và cảm giác thoải mái của người trẻ.



chuẩn bị nhé

Chuẩn bị cho buổi khám

IV.I Đặt lịch hẹn

- ◆ Khi gọi điện đặt lịch, bạn sẽ nói chuyện với nhân viên lễ tân (receptionist).
- ◆ Thường họ sẽ hỏi ngắn gọn lý do bạn đến khám – chỉ cần một câu là đủ (“khám tổng quát”, “có chuyện tôi muốn hỏi bác sĩ”).
- ◆ Nếu đây là lần đầu bạn đến dịch vụ đó, hãy nói rõ bạn là bệnh nhân mới. Họ có thể hỏi thông tin cá nhân của bạn (họ tên, ngày sinh, thẻ Medicare nếu bạn có).
- ◆ Một buổi khám thông thường kéo dài từ 10 đến 15 phút. Bạn có thể xin một buổi khám dài hơn nếu có nhiều hơn một chuyện cần nói.
- ◆ Bạn cũng có thể cho họ biết bạn cần được khám ngay, hay có thể hẹn vào một ngày khác trong tuần, tùy theo vấn đề sức khỏe của bạn có gấp hay không.

Có thể nói gì

Thử nói

“Chào chị/anh, tôi muốn đặt lịch khám – dạo này tôi có một vài triệu chứng muốn được bác sĩ kiểm tra.”

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

Thử nói

“Tôi chưa đến phòng khám này bao giờ. Phòng khám có nhận bệnh nhân mới không, và có bulk billing không ạ?”

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

Thử nói

“Tôi không chắc mình cần loại buổi khám nào – chị/anh có thể giúp tôi xem được không ạ?”

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

Thử nói

“Tôi có thể đặt một buổi khám dài hơn được không ạ? Tôi có vài chuyện muốn nói với bác sĩ.”

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

IV.II Cần mang theo gì

Giấy tờ tùy thân và giấy tờ quan trọng

- ◆ Thẻ Medicare
- ◆ Giấy tờ tùy thân có ảnh (ví dụ: thẻ học sinh/sinh viên hoặc bằng lái xe)
- ◆ Thẻ ưu đãi (Concession card) hoặc thẻ chăm sóc sức khỏe (Health Care Card) (nếu bạn có)

Thông tin về bệnh sử liên quan

- ◆ Những chẩn đoán trước đây, hoặc ghi chép chi tiết về các triệu chứng của bạn
- ◆ Danh sách các loại thuốc đang dùng
- ◆ Bản sao các báo cáo y tế, xét nghiệm hoặc kết quả chụp chiếu gần đây (ví dụ: xét nghiệm máu, chụp X-quang)
- ◆ Ghi chú về tiền sử sức khỏe của gia đình, nếu có

Cách thanh toán

- ◆ Thẻ ghi nợ (debit) hoặc thẻ tín dụng (credit), nếu phòng khám không bulk billing toàn bộ
- ◆ Tiền mặt (nếu bạn thích dùng tiền mặt, hoặc nếu phòng khám không nhận thẻ)

Đồ dùng để ghi chép

- ◆ Danh sách những điều bạn muốn nói (chỉ vài gạch đầu dòng cũng được)
- ◆ Sổ và bút, hoặc một ứng dụng trên điện thoại để ghi chép trong lúc khám
- ◆ Bạn cũng có thể nhờ bác sĩ gia đình viết ra những lời dặn quan trọng

Một người đi cùng để hỗ trợ, nếu bạn muốn – bạn được quyền yêu cầu điều này.

IV.III Đến buổi khám

TRƯỚC BUỔI KHÁM

- ◆ Đến phòng khám sớm (khoảng 10–15 phút) trước giờ hẹn sẽ giúp bạn không bị vội vàng.
- ◆ Báo với lễ tân là bạn đã đến (check in) bằng cách cho họ biết tên bạn và giờ hẹn.
- ◆ Nếu bạn là bệnh nhân mới, hầu hết các phòng khám sẽ đưa bạn giấy tờ đăng ký để điền, trong đó họ sẽ hỏi thông tin cá nhân của bạn.
- ◆ Sau đó bạn sẽ được mời ra phòng chờ và ngồi đợi cho đến khi được gọi tên – đôi khi có thể phải chờ lâu hơn nếu các buổi khám trước bị kéo dài.

TRONG BUỔI KHÁM

- ◆ Bác sĩ hoặc nhân viên y tế (clinician) thường sẽ hỏi bạn vài câu trước khi khám hoặc bàn về bất cứ điều gì – bạn có thể hỏi xem sắp tới sẽ làm gì vào bất cứ lúc nào.
- ◆ Bạn có thể mang theo một danh sách viết sẵn để không quên điều mình muốn nói – xem cuốn Nhật ký Tự lên tiếng (Self-Advocacy Journal) của Aletheia để có mẫu ghi chép.
- ◆ Bạn có thể xin cho người hỗ trợ vào phòng cùng, hoặc xin nói chuyện riêng với bác sĩ, tùy theo điều gì khiến bạn thấy thoải mái.
- ◆ Cuối buổi khám, bác sĩ gia đình sẽ tóm tắt lại các cách điều trị hoặc xét nghiệm, và đưa giấy giới thiệu hoặc lời dặn. Nếu bạn vẫn chưa rõ, bạn hoàn toàn có thể hỏi: “Bước tiếp theo là gì ạ?” (“What are the next steps?”)



biết các lựa chọn của bạn

Các loại dịch vụ

V.I Bác sĩ gia đình (GP) và phòng khám đa khoa

- ◆ Bác sĩ gia đình là nơi đầu tiên bạn nên đến cho mọi vấn đề không phải cấp cứu – tốt nhất là tìm một phòng khám bác sĩ gia đình gần nơi bạn ở, và hỏi xem họ có bulk billing không trước khi đặt lịch.
- ◆ Phòng khám Chăm sóc Khẩn cấp (Urgent Care Clinic) dành cho những vấn đề cần được chữa ngay nhưng không nguy hiểm đến tính mạng – như sốt, vết cắt, bồng, bong gân hoặc gãy xương. Bạn có thể đến thẳng mà không cần hẹn, và các phòng khám này mở cửa 7 ngày một tuần.
- ◆ Nhiều phòng khám có bulk billing, tức là bác sĩ tính tiền thẳng với Medicare nên bạn không phải trả đồng nào. Bạn cần mang theo thẻ Medicare hoặc số thẻ Medicare khi đi khám.
- ◆ Một số phòng khám tính phí riêng (private billing): bạn sẽ phải trả tiền khám trước, rồi xin lại tiền hoàn từ Medicare (Medicare rebate). Vì bạn phải trả tiền ngay trong ngày, nên rất cần biết điều này từ trước.

V.II Bác sĩ chuyên khoa (Specialists)

- ◆ Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ được đào tạo thêm về một lĩnh vực sức khỏe cụ thể, ví dụ sức khỏe tinh thần (khoa tâm thần – psychiatry) hoặc sức khỏe tiêu hóa (khoa tiêu hóa – gastroenterology).
- ◆ Bạn có thể được giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa khi vấn đề sức khỏe của bạn cần kiến thức chuyên sâu hơn để chẩn đoán và điều trị – bác sĩ gia đình sẽ viết giấy giới thiệu (referral) cho bạn nếu cần.
- ◆ Bác sĩ gia đình có thể giúp bạn chọn bác sĩ chuyên khoa dựa trên mong muốn của bạn, địa điểm, chi phí, thời gian có thể khám và loại chăm sóc bạn cần.
- ◆ Nếu bạn đi khám bác sĩ chuyên khoa mà không có giấy giới thiệu, bạn có thể phải tự trả toàn bộ tiền và sẽ không được nhận tiền hoàn lại từ Medicare cho lần khám đó.

V.III Y tế cộng đồng (Community health)

- ◆ Các dịch vụ y tế cộng đồng cung cấp dịch vụ sức khỏe và hỗ trợ cho người dân trong khu vực – thường không cần giấy giới thiệu của bác sĩ gia đình.
- ◆ Dịch vụ khác nhau tùy nơi, nhưng có thể bao gồm chăm sóc các bệnh mạn tính (bệnh kéo dài), sức khỏe tinh thần, khuyết tật, kế hoạch hóa gia đình, và hỗ trợ về rượu bia và ma túy.
- ◆ Các dịch vụ này mở cửa cho tất cả mọi người – dù một số nơi có thể ưu tiên những người gặp nhiều khó khăn hơn khi tiếp cận dịch vụ, ví dụ người có thu nhập thấp.
- ◆ Bạn có thể gọi thẳng cho một dịch vụ y tế cộng đồng để hỏi họ có những dịch vụ gì, bạn có đủ điều kiện không, và cách đặt lịch hẹn.
- ◆ Một số dịch vụ miễn phí, số khác thu một khoản phí nhỏ tùy theo dịch vụ và khả năng chi trả của bạn – tốt nhất là hỏi về chi phí khi đặt lịch.

V.IV Sức khỏe tinh thần (Mental health)

- ◆ Hãy bắt đầu bằng việc kể cho một người nào đó – người trong gia đình, bạn bè, hoặc chuyên viên tư vấn ở trường – rồi đi gặp bác sĩ gia đình. Bác sĩ gia đình có thể cùng bạn nói về những gì đang xảy ra và giới thiệu bạn đến chuyên viên tâm lý (psychologist) hoặc bác sĩ tâm thần (psychiatrist) nếu cần.
- ◆ Bạn có thể xin lập một Kế hoạch Điều trị Sức khỏe Tinh thần (Mental Health Treatment Plan) và đặt một buổi khám dài. Kế hoạch này có thể giúp bạn được Medicare hoàn tiền cho tối đa 10 buổi trị liệu sức khỏe tinh thần cá nhân mỗi năm.
- ◆ Bạn cũng có thể không cần giấy giới thiệu – các dịch vụ như headspace hỗ trợ miễn phí hoặc với chi phí thấp, không cần giấy giới thiệu của bác sĩ gia đình hay Kế hoạch Điều trị Sức khỏe Tinh thần.
- ◆ Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **000** hoặc đến ngay khoa cấp cứu (emergency department) của bệnh viện.
- ◆ Còn nếu chuyện gấp nhưng chưa đến mức cấp cứu, bạn có thể liên lạc với các dịch vụ sau:

Dịch vụ	Số điện thoại	Dành cho
Lifeline	13 11 14	Hỗ trợ khi khủng hoảng
Kids Helpline	1800 55 1800	Trẻ em và người trẻ từ 5 đến 25 tuổi
Suicide Call Back Service	1300 659 467	Tư vấn cho người có ý nghĩ tự tử hoặc lo cho người khác
Beyond Blue	1300 22 4636	Hỗ trợ về lo âu, trầm cảm và sức khỏe tinh thần
QLife	1800 184 527	Hỗ trợ cho người LGBTIQ+

V.V Sức khỏe tình dục và sinh sản (Sexual and reproductive health)

- ◆ Hãy bắt đầu với bác sĩ gia đình hoặc phòng khám sức khỏe tình dục (sexual health clinic). Bạn có thể gặp bác sĩ gia đình để xét nghiệm các bệnh lây qua đường tình dục (STI), hỏi về biện pháp tránh thai, hoặc những lo lắng về việc có thai.
- ◆ Bạn có thể dùng dịch vụ sức khỏe tình dục mà không cần giấy giới thiệu – các dịch vụ này có thể xét nghiệm và điều trị STI, cung cấp biện pháp tránh thai và tư vấn về sức khỏe tình dục. Một số dịch vụ miễn phí và bảo mật, và bạn có thể không cần thẻ Medicare.
- ◆ Có nhiều cách để có biện pháp tránh thai – qua bác sĩ gia đình, nhà thuốc (pharmacy), hoặc dịch vụ sức khỏe tình dục và sinh sản. Cũng có những trung tâm miễn phí hoặc chi phí thấp cung cấp biện pháp tránh thai.
- ◆ Bác sĩ gia đình hoặc dịch vụ sức khỏe tình dục và sinh sản có thể làm xét nghiệm thử thai, nói chuyện với bạn về các lựa chọn của bạn, và giới thiệu bạn đến các dịch vụ khác nếu cần.

V.VI Phòng khám dành cho người trẻ (Youth clinics)

- ◆ **Bác sĩ gia đình và phòng khám thân thiện với người trẻ:** Hãy hỏi xem họ có bulk billing không trước khi đặt lịch. Các dịch vụ y tế ở trường học và trường đại học cũng có thể hỗ trợ bạn.
- ◆ **Khám từ xa (Telehealth):** Gặp chuyên gia y tế ngay tại nhà. Bạn có thể được Medicare hoàn tiền, tùy theo hoàn cảnh của bạn.

- ◆ **Đến thẳng hoặc đặt lịch trước:** Phòng Khám Chăm sóc Khẩn cấp (Urgent Care Clinic) miễn phí, đến thẳng không cần hẹn và không cần giấy giới thiệu. Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu.

V.VII Hỗ trợ người khuyết tật (Disability support)

- ◆ Chương trình Bảo hiểm Người Khuyết tật Quốc gia (National Disability Insurance Scheme – NDIS) là nơi đáng tin cậy để bắt đầu tìm sự hỗ trợ cho những khuyết tật lâu dài hoặc nghiêm trọng.
- ◆ Bạn có thể gọi điện cho họ, hoặc tìm thông tin trên trang web: **National Disability Insurance Scheme** – <https://www.ndis.gov.au/>
- ◆ Họ có nhiều gói hỗ trợ khác nhau, được thiết kế theo nhu cầu riêng của từng người.
- ◆ Bạn cũng có thể tìm hiểu thêm về các dịch vụ và hỗ trợ khuyết tật do chính phủ tài trợ qua **Disability Intake and Response Service** của Chính phủ Tiểu bang Victoria (dịch vụ tiếp nhận và hướng dẫn về hỗ trợ khuyết tật).

V.VIII Dịch vụ y tế cho người tị nạn và người xin tị nạn (Refugee and asylum seeker health services)

- ◆ Nếu bạn là người tị nạn hoặc người xin tị nạn, bạn có thể dùng hầu hết các dịch vụ y tế và dịch vụ cộng đồng do chính phủ tài trợ bất kể visa hay tình trạng cư trú của bạn là gì.
- ◆ Các dịch vụ có sẵn bao gồm y tế cộng đồng, Chương trình Sức khỏe cho Người Tị nạn (Refugee Health Program), tiêm chủng, và tư vấn cho người từng bị tra tấn hoặc chấn thương tâm lý (torture and trauma counselling).

Giấy giới thiệu (referral) là gì?

Giấy giới thiệu chỉ đơn giản là một lá thư từ bác sĩ gia đình hoặc chuyên gia y tế của bạn gửi cho một chuyên gia khác, mở ra cánh cửa để bạn được chăm sóc chuyên sâu hơn. Nó giúp bạn được các chuyên gia chẩn đoán hoặc điều trị.

Hiểu cách giấy giới thiệu hoạt động sẽ giúp hệ thống y tế bớt giống một mê cung.

- ◆ Giấy giới thiệu thường do bác sĩ gia đình viết, nhưng cũng có thể đến từ dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tinh thần ở trường hoặc một nhân viên y tế khác.
- ◆ Được giới thiệu đi khám nơi khác không có nghĩa là bạn bị bệnh nặng – thường chỉ có nghĩa là người tiếp theo phù hợp hơn để giúp bạn về vấn đề cụ thể đó.
- ◆ Bạn có thể hỏi bác sĩ gia đình hoặc người viết giấy giới thiệu vì sao họ đề nghị bạn đến nơi đó, và việc chăm sóc ở đó sẽ gồm những gì.
- ◆ Nếu bạn đã có sẵn một bác sĩ chuyên khoa muốn gặp, bạn có thể nhờ bác sĩ gia đình viết giấy giới thiệu đến bác sĩ đó.
- ◆ Một giấy giới thiệu thường ghi tên bác sĩ chuyên khoa được giới thiệu đến, lý do, thông tin mới nhất về vấn đề sức khỏe của bạn, và thông tin liên lạc.
- ◆ Giấy giới thiệu có thể có thời hạn sử dụng (dùng được trong bao lâu) – bạn nên hỏi xem giấy của mình có giá trị trong bao lâu.
- ◆ Nếu danh sách chờ dài, hãy hỏi xem có cách nào khác trong lúc chờ không, hoặc có dịch vụ nào khác có thể giúp bạn sớm hơn không.



tốn bao nhiêu, đi thế nào

Chi phí và khả năng tiếp cận

Về chi phí

- ◆ Ở Úc, nhiều bác sĩ gia đình và dịch vụ y tế cộng đồng áp dụng bulk billing cho người trẻ, nghĩa là bạn không phải tự trả thêm đồng nào – nhưng mỗi phòng khám mỗi khác, nên bạn nên hỏi khi đặt lịch.
- ◆ Medicare (nếu bạn đủ điều kiện) chi trả toàn bộ hoặc một phần cho nhiều dịch vụ – bác sĩ gia đình có thể cho bạn biết điều gì áp dụng cho trường hợp của bạn.
- ◆ Một số dịch vụ có mức phí thay đổi theo thu nhập (sliding scale), hoặc có buổi khám miễn phí dành riêng cho người trẻ – trung tâm y tế cộng đồng là nơi tốt để hỏi.
- ◆ Nếu chi phí là một trở ngại, hãy nói thẳng ra – nhiều dịch vụ có thể chỉ cho bạn một lựa chọn rẻ hơn, thay vì để bạn bỏ không đi khám.

Về khả năng tiếp cận

- ◆ **Địa điểm:** bạn nên cân nhắc chọn một phòng khám gần nhà hoặc trong khu vực mình sống. Bạn cũng có thể xem thử đi bằng phương tiện công cộng có tiện không.
- ◆ **Giờ mở cửa:** không phải phòng khám nào cũng mở cửa muộn hay có lịch khám cuối tuần – hãy kiểm tra giờ mở cửa của phòng khám để xem có hợp với lịch của bạn không.
- ◆ **Mong muốn về bác sĩ:** bạn có thể hỏi phòng khám xem họ có thể sắp xếp cho bạn gặp bác sĩ nam hoặc bác sĩ nữ theo ý bạn không.
- ◆ **Rào cản ngôn ngữ:** nếu bạn muốn gặp một bác sĩ nói được ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh (ví dụ tiếng Việt), bạn có thể đề nghị; hoặc hỏi xem có thể có thông dịch viên (interpreter) cho buổi khám của bạn không.
- ◆ **Thông dịch miễn phí:** bác sĩ gia đình và nhiều dịch vụ có thể đặt thông dịch viên miễn phí qua TIS National (131 450). Bạn có thể yêu cầu khi đặt lịch.



biết quyền của mình

Mình có những quyền gì khi đi khám chữa bệnh?

- ◆ **Đồng ý sau khi được giải thích đầy đủ (informed consent):** bạn có quyền đặt câu hỏi, hiểu rõ điều bác sĩ đang đề nghị, và nói “không” với một xét nghiệm hay cách điều trị nào đó.
- ◆ Sự đồng ý không chỉ là ký một tờ giấy một lần là xong – bạn có thể đổi ý, xin bác sĩ chậm lại, hoặc nhờ họ giải thích lại lần nữa.
- ◆ **Được lắng nghe và được tham gia:** bạn có thể chọn chia sẻ cởi mở về sức khỏe của mình, điều này giúp nhân viên y tế chăm sóc bạn tốt nhất có thể.
- ◆ **Phẩm giá và sự tôn trọng:** ai cũng có quyền được đối xử bình đẳng, không bị phán xét – bất kể chủng tộc, sắc tộc, tôn giáo, tuổi tác, giới tính, xu hướng tính dục hay khả năng.
- ◆ **Bảo mật:** thông tin sức khỏe và thông tin cá nhân bạn chia sẻ với nhân viên y tế được giữ kín và an toàn – trừ một số trường hợp ngoại lệ theo luật khi có nguy cơ bị tổn hại nghiêm trọng.



không biết cũng không sao

Mình không biết bắt đầu từ đâu...

Chuyện đó rất bình thường – và đó chính là lý do hướng dẫn này tồn tại. Nếu không có mục nào ở trên thật sự hợp với bạn:

- ◆ Bạn nên kể cho ai đó biết – cha mẹ, người chăm sóc, hay một người lớn bạn tin tưởng – họ có thể giúp bạn tìm thông tin, đặt lịch khám, hoặc đưa bạn đến bệnh viện nếu cần.
- ◆ Bạn có thể hỏi bác sĩ gia đình hoặc dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tinh thần ở trường. Họ ở đó để giúp bạn tìm ra bước tiếp theo, kể cả khi họ không phải là người giải quyết cuối cùng.
- ◆ Cứ nói đúng như vậy:

Thử nói

“Tôi không chắc mình nên đi gặp ai về chuyện này.”

(“I’m not sure who I should be seeing about this.”)

- ◆ Nói ra câu này hoàn toàn hợp lý.
- ◆ Một cách khởi đầu tốt nữa là đọc thông tin sức khỏe đáng tin cậy trên mạng – các trang đáng tin gồm **Better Health Channel** (trang thông tin sức khỏe của Chính phủ Tiểu bang Victoria) và **Healthdirect** (trang thông tin sức khỏe của Chính phủ Úc).



thử một cánh cửa khác

Nếu dịch vụ đầu tiên không phù hợp...

Đôi khi dịch vụ, nhân viên y tế hay buổi khám đầu tiên không cho bạn câu trả lời hoặc sự giúp đỡ bạn cần. Điều đó không có nghĩa là bạn đã hết lựa chọn.

- ◆ Bạn được phép xin ý kiến của một bác sĩ khác (second opinion).
- ◆ Bạn có thể hỏi bác sĩ gia đình hoặc nhân viên y tế xem còn nguyên nhân nào khác có thể gây ra vấn đề này, hoặc bước tiếp theo sẽ là gì nếu cách này không hiệu quả.
- ◆ Bạn có thể đổi phòng khám hoặc đổi bác sĩ nếu thấy không hợp – đó là chuyện bình thường và hợp lý.
- ◆ Bạn có quyền xin bao nhiêu ý kiến hay giấy giới thiệu tùy theo nhu cầu của mình.
- ◆ Mang theo một bản ghi chép những gì đã xảy ra cho đến giờ (xem cuốn Nhật ký Tự lên tiếng – Self-Advocacy Journal) sẽ giúp bạn dễ tiếp tục từ chỗ đã dừng khi gặp một người mới.
- ◆ Nếu bạn có một trải nghiệm không tốt với nhân viên y tế, hãy kể cho cha mẹ, chuyên viên tư vấn ở trường, hoặc một người lớn khác bạn tin tưởng – để bạn được giúp đỡ ngay.



trước khi đi

Danh sách kiểm tra nhanh

Một trang tóm tắt để bạn xem lại trước buổi khám tiếp theo.

- ☐ Mình biết đại khái loại dịch vụ nào hợp với chuyện mình đang gặp (xem bảng ở mục 2)
- ☐ Mình đã tìm được một phòng khám hay dịch vụ, hoặc đã nhờ một người mình tin tưởng giúp tìm
- ☐ Mình biết sẽ nói gì khi gọi điện hoặc đặt lịch
- ☐ Mình biết cần mang theo gì: thẻ Medicare, một danh sách ngắn những điều mình muốn nói, và tiền sử sức khỏe liên quan
- ☐ Mình biết mình có thể hỏi về chi phí, việc bảo mật và chuyện gì sẽ xảy ra tiếp theo vào bất cứ lúc nào
- ☐ Mình biết nếu buổi khám này chưa giải quyết được vấn đề, mình có thể hỏi bước tiếp theo hoặc xin ý kiến của một bác sĩ khác

LỊCH HẸN

Ở đâu _____

Khi nào _____

Gặp ai _____

MANG THEO

- ☐ Thẻ Medicare
- ☐ Giấy tờ tùy thân
- ☐ Danh sách câu hỏi của mình
- ☐ Nhật ký Tự lên tiếng

hãy giữ trang này ở nơi dễ tìm

Biết nên đi đâu cũng là một phần của việc chăm sóc bản thân.



KHẨN CẤP

000

Cảnh sát, cấp cứu, cứu hỏa

BẤT CỨ LÚC NÀO, VÌ BẤT CỨ LÝ DO GÌ

Kids Helpline	1800 55 1800
Lifeline	13 11 14
healthdirect	1800 022 222
TIS National · Thông dịch miễn phí	131 450



THE ALETHEIA PROJECT

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

Giáo dục sức khỏe, không phải lời khuyên y tế. Thông tin cập nhật đến năm 2026; dịch vụ và chi phí có thể thay đổi, nên hãy luôn hỏi lại dịch vụ. Chúng tôi xin ghi nhận và bày tỏ lòng kính trọng đối với người Wurundjeri Woi-wurrung thuộc Kulin Nation, trên vùng đất nơi Aletheia được thành lập. Chủ quyền của họ chưa bao giờ được nhượng lại.