

HIV > ระบบสุขภาพในประเทศออสเตรเลีย

- 7.1 คำนำ
- 7.2 แพทย์ทั่วไป
- 7.3 คลินิกสุขภาพทางเพศ
- 7.4 โรงพยาบาล
- 7.5 หน่วยบริการอื่นๆ ด้านเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์
- 7.6 เจ้าหน้าที่แนะแนว, เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์
- 7.7 จะเข้ารับบริการที่จำเป็นต่อท่านได้อย่างไร
- 7.8 ล่าม

7.1 คำนำ

ระบบสุขภาพเป็นคำที่ใช้อย่างกว้างๆ เพื่อบรรยายถึงหน่วยบริการ องค์กรและส่วนบุคคลจำนวนมากที่ให้บริการในการดูแลสุขภาพในด้านต่างๆ อยู่มากรวมในชุมชน รวมถึงแพทย์ทั่วไปที่เรียกจี.พี. (เจนเนอรัลแพริคทีชันเนอร์, General practitioner) ทันตแพทย์ (เดนทิสต์, Dentist) เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ (โซเชี่ยล เวิร์คเกอร์, Social worker) ล่าม (อินเทอร์พรีเตอร์, interpreter) โรงพยาบาลและหน่วยบริการอื่นๆ ในด้านสุขภาพและสวัสดิการ

การเสาะหาข้อมูลและบริการที่ท่านต้องการอาจเป็นงานที่เหลือปากว่าแรงนัก โดยเฉพาะถ้าท่านรู้สึกไม่ค่อยสบายหรือพูดภาษาอังกฤษได้อย่างจำกัด อย่างไรก็ตามในฐานะที่เป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ ก็มีความเป็นไปได้ว่าท่านอาจจำเป็นต้องใช้บริการทางสุขภาพบางอย่างเหล่านี้ที่ท่านอาจไม่เคยใช้มาก่อน เป็นเรื่องสำคัญที่ท่านจะต้องทราบว่าหน่วยบริการสุขภาพที่ให้บริการแก่ท่านได้นั้นมีอะไรบ้างและจะติดต่อขอความช่วยเหลือได้อย่างไร

แพทย์ประจำตัวของท่านและเจ้าหน้าที่ทางสุขภาพในชุมชนของท่านมีความเข้าใจดีว่าระบบสุขภาพทำงานอย่างไร ท่านสามารถสอบถามพวกเขาเกี่ยวกับเรื่องการทำงานของระบบสุขภาพได้โดยไม่ต้องบอกว่าท่านมีเชื้อเอชไอวี พวกเขาสามารถบอกท่านได้ว่าในท้องถิ่นที่ท่านอยู่นั้นมีโรงพยาบาล คลินิกและบริการอื่นๆ อย่งไรบ้าง และท่านสามารถติดต่อไปยังสถานที่หนึ่งในจำนวนเหล่านั้นเพื่อรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องเอชไอวี

หน่วยบริการทางสุขภาพหลายแห่งให้บริการฟรีถ้าท่านมีบัตรเมดิแคร์ (เป็นบัตรรักษาพยาบาลที่เรียกในภาษาอังกฤษว่าเมดิแคร์ คาร์ด, Medicare Card) วิธีนี้เรียกว่าบัลค์ บิลลิ่ง (Bulk Billing) นั่นคือการเรียกเก็บเงินจากรัฐบาล แพทย์หลายคนและคลินิกหลายแห่งไม่เรียกเก็บเงินค่าบริการในคลินิกถ้าท่านแสดงบัตรเมดิแคร์ ท่านอาจยังคงต้องเสียค่ายาหรือค่าตรวจสอบพิเศษที่แพทย์สั่งให้ท่าน รายละเอียดในบัตรเมดิแคร์จะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับ

ถ้าท่านมีบัตรเมดิแคร์

- สอบถามว่าเขาใช้ระบบเรียกเก็บเงินจากรัฐบาลที่เรียกว่าบัลค์ บิลลิ่งหรือไม่ ก่อนที่ท่านจะปรึกษาแพทย์หรือเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ

- นำบัตรเมดิแคร์ไปด้วยเสมอเมื่อท่านไปหาแพทย์หรือเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ
- นำบัตรเมดิแคร์ไปด้วยเสมอเมื่อท่านไปหาแพทย์ ไปคลินิกหรือ โรงพยาบาล

ถ้าท่านไม่มีบัตรเมดิแคร์ หน่วยบริการบางแห่งเช่น คลินิกสุขภาพทางเพศ (เช็กซวล เฮลท์คลินิก, Sexual Health Clinic) จะให้บริการในคลินิกฟรีก่อนที่เข้าปรึกษาแพทย์ จงถามเสมอว่าเป็นไปได้หรือไม่ที่จะได้รับการในคลินิกฟรี ทั้งที่ไม่มีบัตรเมดิแคร์ เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพในชุมชนของท่าน หรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข่าวสารและข้อมูลสุขภาพสำหรับผู้โยกย้ายถิ่นฐาน (ไมแกรนท์ รีซอร์ส เซ็นเตอร์, Migrant Resource Centre) จะแนะนำได้ว่าท่านสามารถสมัครขอบัตรเมดิแคร์ได้หรือไม่

ในตอนท้ายของจุลสารนี้มีรายชื่อหน่วยบริการต่างๆ ที่ท่านสามารถติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับเชื้อเอชไอวีหรือไปพบเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม ท่านสามารถโทรศัพท์ติดต่อหน่วยบริการเหล่านี้เพื่อสอบถามเกี่ยวกับหน่วยบริการที่อยู่ในท้องถิ่นของท่าน

ต่อไปนี้เป็นข้อมูลอย่างย่อๆ เกี่ยวกับบริการต่างๆ ในชายที่ท่านจะใช้มากกว่าอย่างอื่น

7.2 แพทย์ทั่วไป

ในขณะนี้ท่านอาจพบแพทย์อย่างสม่ำเสมออยู่เพียงคนเดียว หรือไปเมดิคอลล เซ็นเตอร์ (Medical Centre) และพบแพทย์คนใดก็ได้ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่เซ็นเตอร์ในขณะนั้น

แต่เมื่อท่านมีเชื้อเอชไอวีการพบแพทย์ที่มีความชำนาญเป็นก้าสำคัญในการที่จะรักษาสุขภาพให้ดี โปรดคิดถึงบริการชนิดต่าง ๆ ที่ท่านน่าจะจำเป็นต้องใช้และเลือกแพทย์ของท่านตามนั้น

ต่อไปนี้เป็นคำแนะนำที่สำคัญ

- ท่านควรรักษาแพทย์สักคนที่ท่านรู้สึกสบายใจที่จะพูดคุยด้วยและไปหาเพื่อตรวจร่างกายอย่างสม่ำเสมอ
 - แพทย์ของท่านควรมีความรู้เป็นอย่างดีในเรื่องเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์
 - แพทย์ของท่านมีประสบการณ์ในด้านการบำบัดรักษาคนไข้ที่มีเชื้อเอชไอวี
 - แพทย์ของท่านสามารถสั่งจ่ายยาต้านเชื้อไวรัสเอชไอวีได้ (ยาเหล่านี้เรียกว่าเอสวันอันเดร็ดริคส์, s100 Drugs) ไม่ใช่แพทย์ทุกคนจะสามารถสั่งจ่ายยาเอสวันอันเดร็ดริคส์ได้ ถ้าแพทย์ของท่านสั่งจ่ายยาดังกล่าวไม่ได้ เขาอาจส่งต่อท่านไปยังแพทย์ที่สามารถสั่งจ่ายได้หรือโทรศัพท์ถึงสภาโรคเอดส์ในรัฐหรือเขตเทอร์ริทอรีของท่านหรือไม่ก็โทรศัพท์ถึงสมาคมยาต้านเชื้อเอชไอวีแห่งประเทศออสเตรเลีย (Australian Society for HIV Medicine) เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม
 - แพทย์ของท่านอยู่ในท้องถิ่นที่ท่านอยู่อาศัยและสามารถขอความช่วยเหลือได้ง่าย
 - ท่านไว้วางใจในการตัดสินใจของแพทย์คนนั้น
- แพทย์ของท่านควรเป็นผู้ที่สามารถ
- ให้ความดูแลในเรื่องสุขภาพทั่วไป
 - ตอบคำถามของท่านในแบบที่ท่านเข้าใจ
 - ให้ความช่วยเหลือในการเฝ้าสังเกตสุขภาพของท่านและสั่งจ่ายยาช่วยป้องกันมิให้เกิดการเจ็บป่วย

- ส่งท่านต่อไปหาผู้อื่น (ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน) เมื่อจำเป็น
- ช่วยนัดหมายบริการอื่นๆ ให้ท่านถ้าจำเป็น และ
- สั่งจ่ายยาเอส วันฮันเดร็ด ดร็อสให้ท่านได้

7.3 คลินิกสุขภาพทางเพศ

คลินิกเหล่านี้ให้บริการมากกว่าเพียงด้านการแพทย์ โดยให้บริการด้านการแนะแนว และความช่วยเหลือสนับสนุนในด้านสุขภาพทางเพศและระบบสืบพันธุ์ รวมถึงเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์

การใช้คลินิกสุขภาพทางเพศสามารถให้ประโยชน์หลายประการดังนี้

- เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์มากกว่าในการรักษาผู้ติดเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์
- คลินิกส่วนมากมีบริการในช่วงเย็น
- คลินิกส่วนมากไม่เรียกร้องว่าท่านจะต้องแสดงหลักฐานประจำตัว
- คลินิกส่วนมากให้บริการฟรี และ
- คลินิกหลายแห่งไม่เรียกตรวจบัตรเมดิแคร์

7.4 โรงพยาบาล

อาจมีบางครั้งที่ท่านจำเป็นต้องเข้าโรงพยาบาล ตัวอย่าง เช่น ท่านอาจมีโรคแทรกซ้อนที่จำเป็นต้องได้รับการรักษาเป็นพิเศษ

โรงพยาบาลสามารถให้บริการหลายอย่างที่เกี่ยวเนื่องกับเชื้อเอชไอวีโดยที่ท่านไม่ต้องค้างคืนในโรงพยาบาล บริการต่างๆ ที่มาจากโรงพยาบาลเหล่านี้อาจอำนวยความสะดวกให้ได้เป็นอย่างมากโดยเฉพาะถ้าท่านไม่มีบริการพิเศษเฉพาะด้านอยู่ในท้องถิ่นมากหรือนัก

โรงพยาบาลให้บริการในเรื่องเหล่านี้

บริการสำหรับผู้ป่วยนอก (Outpatient Services)

- มีทีมงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในเรื่องเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์ เช่น แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่แนะแนว นักโภชนาการ (ไดเอตทิเชียน, Dietitian) และเจ้าหน้าที่อาชีพบำบัด (อ็อกคิวเพชันนัลเทอราพิสต์, Occupational Therapist)
- พยาบาลสำหรับชุมชนที่สามารถให้การดูแลและความช่วยเหลือที่บ้านของท่าน
- แผนกจ่ายยาที่มียาเอส วันฮันเดร็ด ดร็อส (s100 drugs) และยาอื่น ๆ
- มีคลินิกที่ขึ้นตอนปฏิบัติการและการตรวจสอบในเรื่องบางอย่างหรือการใช้ยา สามารถกระทำได้ภายในเวลาหนึ่งวัน

บริการสำหรับผู้ป่วยใน (In-patient Services)

เมื่อท่านต้องเข้ามาอนค่างในโรงพยาบาลสักหนึ่งคืนหรือมากกว่า นั่นคือท่านเข้าโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน

บางครั้งโรงพยาบาลอาจเป็นสถานที่ที่น่ากลัวได้ จะมีคนต่างๆ ถามคำถาม ทำการตรวจสอบต่างๆ และจำเป็นที่ท่านจะต้องเซ็นชื่อในแบบฟอร์มแสดงความยินยอม ทั้งหมดนี้อาจทำให้ท่านเครียดและรู้สึกว่าคุณควบคุมสถานการณ์รอบๆ ตัวไม่ได้ เฉพาะอย่างยิ่งเมื่อท่านรู้สึกไม่สบาย

ถ้าท่านไม่ได้พูดหรือไม่เข้าใจภาษาอังกฤษอย่างแจ่มแจ้ง นั่นเป็นการสำคัญที่ท่านจะต้องมีล่ามอาชีพมาอยู่ด้วยเมื่อมีผู้มาชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับสุขภาพของท่าน ยา หรือผลการตรวจ ถ้าท่านถูกขอให้เซ็นชื่อในแบบฟอร์มที่ท่านอ่านไม่ออก จงคอยจนกว่าล่ามจะมา เพื่อล่ามจะได้อธิบายให้ท่านเข้าใจก่อน

จงอย่ากลัวที่จะยืนยันว่าท่านต้องการล่ามหรือต้องมั่นใจว่าท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจ การรักษาและการดูแลที่ท่านได้รับ เป็นสิทธิของท่านที่จะเข้าใจเรื่องการดูแลสุขภาพตัวท่านเองในทุกๆ ด้าน คนส่วนมากไม่ชอบอยู่ในโรงพยาบาล อย่างไรก็ตามท่านควรรู้สึกมั่นใจว่าระหว่างเวลานั้น คนจำนวนมากที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอาทิจะทำงานอย่างดีที่สุดเพื่อช่วยให้ท่านสบายดีอีกครั้งหนึ่ง เป็นไปได้ว่าท่านจะมีทีมงานเล็กๆ คอยดูแลท่านอยู่ ทีมงานประกอบด้วยแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่แนะนำและนักโภชนาการ จงใช้เวลาเรียนรู้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพของท่านและขั้นตอนที่ท่านควรปฏิบัติเพื่อรักษาสุขภาพให้ดีขึ้นในอนาคต

แผนกฉุกเฉิน/อุบัติเหตุ (Emergency/Casualty Department)

สำหรับบางคนแล้วเมื่อใดก็ตามที่ท่านจำเป็นต้องพบแพทย์ พวกเขาชอบที่จะไปที่แผนกฉุกเฉินหรือแผนกอุบัติเหตุของโรงพยาบาลใหญ่ๆ มากกว่า การทำเช่นนี้จะดีที่สุดก็ต่อเมื่อท่านจำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างเร่งด่วนในขณะที่เป็นเวลากลางดึกหรือวันหยุดเสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดราชการและไม่อาจติดต่อแพทย์ประจำของตนได้ อย่างไรก็ตามถ้าท่านไปที่แผนกอุบัติเหตุเมื่อปัญหาของท่านไม่ใช่เรื่องฉุกเฉิน ท่านต้องเตรียมตัวไว้สำหรับการรอคอยอันยาวนานก่อนที่จะได้พบแพทย์ และเมื่อไปพบแพทย์ครั้งต่อไป ในอนาคตก็มีความเป็นไปได้เป็นอย่างมากที่ท่านจะไม่ได้พบแพทย์หรือพยาบาลคนเดิม

7.5 หน่วยบริการอื่นๆ

ในด้านเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์

องค์กรเหล่านี้มีความสนใจหลักในเรื่องของเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์และให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป องค์กรเหล่านี้ได้แก่ สภาโรคเอดส์ (เอดส์เคาน์ซิล, AIDS Council), สมาคมผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ (พีพีแอล สิวิงวิท เอชไอวี/เอดส์, People Living with HIV/AIDS), องค์กรด้านการแพทย์บางแห่งและหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความสนับสนุนและสวัสดิการ เช่น มูลนิธิบ็อบบี้โกลด์สมิธ (Bobby Goldsmith Foundation) สภาโรคเอดส์ หรือ เอดส์ เคาน์ซิล (AIDS Council) ให้บริการในด้านเหล่านี้

- ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์ที่เป็นปัจจุบัน
- ให้ข้อมูลรายละเอียดและการสนับสนุนในด้านการรักษา ที่อยู่อาศัย และความช่วยเหลือด้านการเงิน
- ให้คำแนะนำในเรื่องการจ้างงานและปัญหาทางกฎหมาย

- ให้ข้อมูลรายละเอียดในเรื่องกลุ่มสนับสนุนสำหรับสตรี ชายเกย์ คนหนุ่มสาว และอื่นๆ
- ให้บริการด้านการดูแลที่บ้านและความช่วยเหลือ และ
- ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยบริการอื่นๆ

สมาคมผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ หรือ พีเพิล ลีวิง วิธ เอชไอวี/เอดส์ (People Living with HIV2AIDS) ให้บริการในเรื่องเหล่านี้

- ให้ข้อมูลรายละเอียดที่เป็นปัจจุบันในเรื่องเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์และการบำบัดรักษา
- ออกจดหมายข่าวให้ข้อมูลรายละเอียดและกิจกรรมสำหรับผู้ติดเชื้อ เอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์
- จัดกิจกรรมสังสรรค์สำหรับผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ และ
- ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์จากทั่วโลก

7.6 เจ้าหน้าที่แนะแนว, เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์

การเป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์อาจเป็นเรื่องที่ทรมานได้ แม้ว่าท่านจะมีเพื่อน ครอบครัวและคู่ครองคอยให้การสนับสนุนท่านอยู่ก็ตาม แต่ก็อาจจะมีบางสิ่งบางอย่างที่พวกเขาเหล่านั้นไม่เข้าใจ บริการต่างๆ และองค์กรหลายแห่ง เช่น สภาโรคเอดส์ โรงพยาบาล และคลินิกสุขภาพทางเพศมีเจ้าหน้าที่แนะแนว เจ้าหน้าที่ สังคมสงเคราะห์ และนักจิตวิทยาที่ท่านสามารถพูดคุยด้วยในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับ การเป็นผู้มีเชื้อเอชไอวี

การพูดคุยกับเจ้าหน้าที่แนะแนว เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยาเป็นครั้งแรกอาจเป็นเรื่องยาก ท่านอาจรู้สึกว่าท่านไม่ต้องการหรือไม่จำเป็นต้องพูดคุยกับใครเกี่ยวกับการเป็นผู้มีเชื้อเอชไอวี หรือรู้สึกว่าไม่เป็นการสมควรที่จะพูดถึงเรื่องที่เป็นเรื่องส่วนตัวขนาดนั้นกับคนแปลกหน้า

การพบเจ้าหน้าที่แนะแนว เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ หรือนักจิตวิทยามีได้หมายความว่าท่านไม่สามารถรับมือกับปัญหาของตนเอง แต่การแนะแนวจะให้โอกาสท่านได้พูดคุยเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านและพบทางแก้ปัญหาที่ยากลำบากบางอย่างของท่าน การเป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ เจ้าหน้าที่แนะแนว เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ หรือนักจิตวิทยาจะไม่วิพากษ์วิจารณ์หรือตำหนิท่านที่มีเชื้อเอชไอวี เป็นเกย์ หรือเลสเบียน หรือฉีดยาเสพติด เจ้าหน้าที่อาจให้ข้อเสนอแนะ แต่พวกเขาจะสนับสนุนการตัดสินใจของท่านเสมอ

เจ้าหน้าที่แนะแนวสามารถ:

- ช่วยให้ท่านได้พบบริการที่เหมาะสม
- ให้การสนับสนุนทางด้านกำลังใจ
- ช่วยท่านในการตัดสินใจว่าจะบอกเรื่องราวแก่ใคร จะบอกพวกเขาอย่างไร และแม้แต่อยู่กับท่านเมื่อท่านจะบอกเรื่องราวแก่คนเหล่านั้น
- ไปยังการนัดหมายกับท่าน และ
- อธิบายถึงสิ่งต่างๆ ที่ท่านไม่เข้าใจ

เป็นเรื่องที่ท่านจะต้องตัดสินใจด้วยตนเองว่า ท่านต้องการการแนะนำหรือไม่ว่าบางคนพบเจ้าหน้าที่แนะนำคนเดียวกัน เป็นประจำในขณะที่คนอื่น ๆ เลือกที่จะพบเจ้าหน้าที่แนะนำเป็นครั้งคราวเพียงเมื่อพวกเขาารู้สึกว่าสถานการณ์คับขัน หรือ เมื่อต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนเป็นพิเศษ

“แพทย์บอกว่าข้าพเจ้ามีเชื้อเอชไอวี แพทย์ก็เฝ้าระวังเรื่องเชื้อเอชไอวีมากนัก เขาเฝ้าแต่พูดว่ามีสถานที่หลายแห่งที่ข้าพเจ้าจะไปหาได้เพื่อขอความช่วยเหลือสนับสนุน แต่แพทย์ก็ไม่ได้ช่วยอะไรจริงจาง ข้าพเจ้ากลับบ้านและไม่ได้พยายามที่จะแสวงหาความช่วยเหลือ จริงๆ แล้วคือไม่เชื่อว่าจะมีความช่วยเหลือใดๆทั้งสิ้น คิดแต่ว่าตัวเองคงจะตายในไม่ช้าและคงจะไม่มีใคร ช่วยได้ แล้วข้าพเจ้าก็ป่วยเป็นโรคแทรกซ้อนและทำที่สุดต้องเข้าโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์มาเยี่ยมและเราก็เพียงแค่คุยกันเกี่ยวกับความหวังกลัวของข้าพเจ้าและวิธีที่ข้าพเจ้าจะใช้ชีวิต

ตั้งแต่นั้น ข้าพเจ้าได้พบเจ้าหน้าที่คนนี้มีารวมเป็นเวลา 2 ปีแล้ว เรายังคงคุยกันอยู่ในเรื่องความกลัวของข้าพเจ้าในเรื่องที่จะต้องเจ็บป่วยและตายลง แต่ก็ได้คุยเกี่ยวกับเรื่องอื่นๆ ในชีวิตของข้าพเจ้าด้วย การทำเช่นนั้นช่วยได้มากทีเดียว บางครั้งข้าพเจ้ายังคงรู้สึกว่าคุณเองเดินอยู่บนเส้นทางที่ทอดไปยังดินแดนที่ไม่รู้จัก แต่ข้าพเจ้าคิดว่าเราทุกคนคงจะเหมือนกัน”

7.7 จะเข้ารับบริการที่จำเป็นต่อท่านได้อย่างไร

สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบสุขภาพ โปรดสอบถามผู้ที่มีความเข้าใจเป็นอย่างดีว่าระบบนั้นทำงานอย่างไร แพทย์ของท่านหรือเจ้าหน้าที่สุขภาพประจำชุมชนสามารถช่วยได้

สอบถามแพทย์ของท่านถึงข้อมูลรายละเอียดในเรื่องบริการที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์

ถ้าท่านไม่ได้พูดหรือเข้าใจภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีจึงใช้ล่าม โดยวิธีนี้ท่านจะได้รับประโยชน์มากที่สุดจากบริการต่างๆ ขอให้ใช้ล่ามอาชีพ อย่าปล่อยให้เพื่อนหรือญาติเป็นล่ามให้ท่าน

สอบถามเสมอว่าท่านต้องจ่ายเงินสำหรับบริการนั้นหรือไม่ และถามว่ามีบริการที่เรียก บิลบิลลิ่ง (Bulk billing) หรือไม่ นั่นคือผู้บริการเก็บเงินค่าบริการจากรัฐบาลโดยที่ท่านเพียงแสดงบัตรเมดิแคร์และเซ็นชื่อ

ถ้าท่านไม่มั่นใจว่าองค์กรนั้นให้บริการชนิดใด จงสอบถามหรือแวะไปดูว่านั่นคือสิ่งที่ท่านต้องการหรือไม่

ถ้าเป็นไปได้ จงคุยกับคนอื่น ๆ ที่มีเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์ เกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่พวกเขาเห็นว่าเป็นประโยชน์ที่สุด

ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้หน่วยบริการต่างๆ ด้วยตัวท่านเอง ท่านอาจพบองค์กรหนึ่งที่ทำให้บริการทุกอย่างที่ท่านต้องการอยู่ในขณะนี้ หรือท่านอาจเลือกใช้หน่วยบริการต่างๆ สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันไป

บางครั้งอาจเป็นเรื่องยากที่จะได้พบหน่วยบริการที่เหมาะสมกับท่าน ท่านอาจประสบกับความลำบาก ได้รับข้อมูลรายละเอียดที่ขัดแย้งกันและต้องไปยังที่ต่างๆ หลายแห่ง กว่าที่จะได้ข้อมูล/บริการที่ท่านต้องการ สิ่งสำคัญก็คือท่านจะต้องไม่ละความพยายาม ท่านไม่ชอบหน่วยบริการหนึ่ง จงลองใช้หน่วยบริการอื่นๆ จนกระทั่งได้พบหน่วยงานที่เหมาะสมกับความต้องการของท่าน

“ครั้งแรกที่ข้าพเจ้าได้พูดกับเจ้าหน้าที่แนะนำนั้นก็คือเมื่อได้รับผลการตรวจว่ามีเชื้อเอชไอวี เขาพยายามช่วยจริงๆ แต่ในขณะที่นั้นข้าพเจ้าไม่สามารถที่จะคิดอะไรได้ เวลาผ่านไปเกือบปีกว่าข้าพเจ้าจะสามารถคุยกับใครในเรื่องนั้นได้ ข้าพเจ้าจึงบอกพี่สาว พี่อยู่ในประเทศออสเตรเลียมานานกว่าและเขาพาข้าพเจ้ากลับไปทีคลินิคเดิมที่ข้าพเจ้าได้รับการตรวจ

ตอนนี้ข้าพเจ้าไปที่นั่นเป็นประจำ พวกเขาดูแลสุขภาพของข้าพเจ้าและให้รายละเอียดต่างๆ มากมายเกี่ยวกับเชื้อเอชไอวี/โรคเอดส์ ถึงแม้ในบางครั้งจะยังคงรู้สึกหวาดกลัวอนาคตอยู่แต่ข้าพเจ้ากำลังสนุกกับชีวิตอีกครั้งหนึ่ง”

7.8 ล้ำม

อาจเป็นเรื่องยากที่จะได้รับการดูแลสุขภาพทางการแพทย์ บริการและข้อมูลต่างๆ ถ้าท่านไม่ได้พูดภาษาอังกฤษหรือไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ

อย่างไรก็ตามท่านสามารถขอให้ล่ามได้เมื่อท่านพบปรึกษาเจ้าหน้าที่ทางสุขภาพ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านอื่นๆ หน้าที่ของล่ามคือการแปลทุกอย่างที่ท่านและผู้ให้บริการพูดปรึกษากัน ล่ามไม่มีส่วนร่วมออกความเห็นในการปรึกษาของท่าน

การใช้ล่ามจะทำให้ท่านสามารถ

- เข้าใจทุกอย่างที่เจ้าหน้าที่บอกแก่ท่าน
- มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่เข้าใจทุกอย่างที่ท่านพูด
- ได้ถามคำถามและได้รับคำตอบ และ
- สามารถเข้าใจและแสดงความยินยอมให้มีการตรวจหรือการบำบัดรักษาต่าง ๆ

คนจำนวนมากไม่ต้องการใช้ล่าม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องสุขภาพส่วนตัวและเรื่องที่จะละเอียดอ่อน ท่านอาจกังวลใจว่าล่ามอาจจะเป็นใครสักคนที่ท่านรู้จักในชุมชนของท่าน หรือแม้แต่เป็นเพื่อนที่ไม่ทราบว่าคุณมีเชื้อเอชไอวี ล่ามก็เช่นเดียวกันกับเจ้าหน้าที่อื่นๆ ในทางสุขภาพ ที่มีหน้าที่ที่จะต้องรักษาความลับ

จงพยายามหลีกเลี่ยงที่จะใช้ผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นล่ามมาเป็นล่ามให้ท่าน พวกเขาอาจไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความลับและมีแนวโน้มว่าพวกเขาไม่เคยได้รับการฝึกอบรมความรู้ในการเป็นล่ามอย่างถูกต้อง (โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้ทางการแพทย์)

ถ้าท่านต้องการ ท่านอาจให้เพื่อนหรือญาติที่ท่านไว้วางใจอยู่ร่วมด้วยในขณะที่ปรึกษาเจ้าหน้าที่ทางสุขภาพโดยมีล่าม พวกเขาสามารถช่วยทำการนัดหมายและขอล่ามให้ท่านได้ อย่างไรก็ตามเพื่อนและญาติไม่ควรเป็นล่ามให้ท่าน

นอกจากนี้ยังมีล่ามทางโทรศัพท์ (Telephone interpreters) ที่สามารถให้บริการได้ทั่วทุกแห่งในออสเตรเลีย เป็นบริการที่โยงโทรศัพท์ของท่านกับหน่วยบริการและล่ามเข้าด้วยกัน