

Hệ thống chăm sóc sức khỏe rất phức tạp—điều này có nghĩa là mặc dù mọi người đều cố gắng hết sức, đôi khi vẫn có những sự cố (như lỗi kỹ thuật khiến tài liệu không gửi được qua fax) có thể làm chậm hoặc trì hoãn việc giới thiệu bạn đến chuyên gia y tế. Hiểu rõ cách thức hoạt động của quá trình giới thiệu và chủ động lên kế hoạch có thể giúp bạn phát hiện ra những sự cố tiềm ẩn này và giúp quá trình giới thiệu của bạn tiến triển tốt.

Nhìn chung, có ba bước chính trong quá trình giới thiệu:

1. Nói chuyện với nhà cung cấp chính dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bạn về việc giới thiệu hoặc dịch vụ mà bạn cần,
2. Nhà cung cấp chính dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bạn gửi thư giới thiệu (và bộ hồ sơ giới thiệu nếu cần) đến chuyên gia y tế (hoặc danh sách chờ tập trung*),
3. Văn phòng của chuyên gia y tế (hoặc danh sách chờ tập trung) sẽ liên hệ với bạn hoặc nhà cung cấp chính dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bạn về chi tiết của cuộc hẹn gặp chuyên gia y tế.

Dưới đây là một số lời khuyên để giúp quá trình giới thiệu của bạn diễn ra suôn sẻ:

Xác nhận những điều sau với văn phòng của nhà cung cấp chính dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bạn:

- Thư giới thiệu đã được gửi chưa?
- Tên của phòng khám và bác sĩ mà tôi được giới thiệu là gì?
- Thông tin liên hệ của phòng khám này là gì?
- Văn phòng (gửi thư giới thiệu) đã nhận được xác nhận (từ bên nhận thư giới thiệu) là họ đã nhận được thư giới thiệu chưa?
- Tôi phải chờ trong bao lâu để phòng khám này liên lạc với tôi?
- Tôi nên chuẩn bị những gì trước buổi hẹn tại phòng khám này?

Liên hệ với văn phòng của chuyên gia y tế (hoặc danh sách chờ tập trung) và hỏi về những điều sau:

- Lời khuyên: Hãy chuẩn bị sẵn số PHN (Personal Health Number—Số y tế cá nhân) của bạn trước khi gọi điện.
- Thư giới thiệu đã được nhận chưa?
- Thư giới thiệu đã đầy đủ hay còn thiếu gì không?
- Tôi cần làm gì trong khi chờ được liên lạc về cuộc hẹn?
- Tôi phải chờ trong bao lâu để văn phòng liên lạc với tôi?

*Danh sách chờ tập trung là một hệ thống quản lý nhu cầu của bệnh nhân cho một dịch vụ nhất định và kết nối bệnh nhân với một nhà cung cấp từ trong một nhóm nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe. Ví dụ: Đối với các ca phẫu thuật vùng trên tại BC, các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe gửi thư giới thiệu của họ đến Trans Care BC, nơi quản lý danh sách chờ tập trung và kết nối bệnh nhân với một nhóm bác sĩ phẫu thuật đủ điều kiện và được phê duyệt.

Dưới đây là một số cách khác mà bạn có thể làm để chủ động trong quá trình giới thiệu:

Nếu thông tin liên lạc của bạn thay đổi, hãy liên hệ với (các) phòng khám mà bạn được giới thiệu và cập nhật thông tin mới cho họ.

Nếu khoảng thời gian chờ đã được thông báo đến bạn:

- Đặt lời nhắc trong lịch của bạn
- Nếu phòng khám chưa liên hệ với bạn sau khoảng thời gian chờ, hãy gọi điện cho họ và yêu cầu họ cập nhật cho bạn biết khoảng thời gian chờ sẽ là bao lâu
- Lặp lại những bước này nếu cần

Nếu khoảng thời gian chờ không được thông báo đến bạn:

- Hỏi xem họ có thể ước lượng khoảng thời gian chờ là bao lâu
- Nếu họ không thể ước lượng, hãy chọn một khoảng thời gian phù hợp với bạn để liên hệ lại với họ (ví dụ: 3 tháng)
- Đặt lời nhắc trong lịch của bạn để gọi điện cho họ và xem thử họ có cập nhật gì về cuộc hẹn hoặc thời gian chờ

Nếu bạn để lại lời nhắn qua điện thoại cho họ nhưng không nhận được phản hồi từ họ:

- Việc phòng khám phản hồi chậm với lời nhắn qua điện thoại hoặc email thường xảy ra
- Khi để lại lời nhắn qua điện thoại, hãy nói chậm và để lại lời nhắn với tên mà bạn muốn được gọi (và tên trên Thẻ Dịch vụ BC (BC Services Card) của bạn nếu hai tên này khác nhau), ngày/tháng/năm sinh, PHN (Personal Health Number—Số y tế cá nhân) và số điện thoại, cùng với lời yêu cầu của bạn.
- Nếu bạn không nhận được phản hồi trong 3-5 ngày làm việc, hãy thử gọi lại.

Nếu bạn gặp trở ngại trong việc liên hệ lại với phòng khám hoặc nếu phòng khám không nhận cuộc gọi để kiểm tra trạng thái thư giới thiệu

- Yêu cầu nhà cung cấp chính dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bạn giúp đỡ trong việc liên lạc này

Để biết thêm các mẹo về cách giao tiếp nhu cầu và yêu cầu của bạn, vui lòng xem trang 'Self Advocacy Guide' ('Hướng dẫn Tự chủ') tại trang web của Trans Rights BC: transrightsbc.ca (tiếng Anh)