

معلومات  
للمستهلكين  
ومقدمي الرعاية

# الإفصاح الصريح - ما الذي يمكن توقعه إذا أصبت بضرر أثناء تلقيك الرعاية الصحية؟

## الإفصاح الصريح وحقوق الرعاية الصحية الخاصة بك



يشرح ميثاق حقوق الرعاية الصحية الأسترالي حقوقك في أثناء الإفصاح الصريح.

يشمل هذا الحق في:

- أن تُعلم بالأمر الذي سار على غير ما يرام، وبكيفية وقوعه، وبكيفية تأثيره المحتمل عليك، وبما يتم فعله لتكون رعايتك آمنة
- أن تشارك الآخرين تجربتك وتساهم في تحسين جودة الرعاية والخدمات الصحية
- أن تطرح الأسئلة وتشارك في تواصل صريح وصادق
- أن تقدم ملاحظات أو تتقدم بشكوى دون أن يؤثر ذلك على الطريقة التي تعامل بها.

## ما هو الإفصاح الصريح؟



يتلقى الأهل من الأشخاص الرعاية الصحية كل يوم. قد تسير بعض الأمور على غير ما يرام أحياناً، مما يتسبب بضرر غير متعمد لك أو لشخص تقدم له الرعاية. في مجال الرعاية الصحية، يعرف هذا باسم **الحدث**. ينبغي على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك (مثل الطبيب أو الممرض) التحدث إليك عن ذلك في أقرب فرصة ممكنة.

**الإفصاح الصريح** هو مناقشة حدث سبب ضرراً أثناء تلقي الرعاية الصحية، معك ومع مقدم الرعاية الصحية، ومع الأشخاص الذين يمكن أن تختار أن يقدموا لك الدعم (مثل أفراد عائلتك أو مقدم الرعاية أو صديقاً).

يشمل الإفصاح الصريح:

- الاعتذار إليك عن الأمر الذي سار على غير ما يرام
- شرح الحقائق المعلومة
- الاستماع إلى تجربتك
- شرح كيف يمكن أن يؤثر الأمر عليك وعلى رعايتك
- شرح الخطوات المتبعة لمنع تكرار حدوثه.

يمكن للإفصاح الصريح أن يجري خلال مناقشة واحدة أو أكثر.

## كيف يمكنك معرفة المزيد عن الإفصاح الصريح؟



إذا وددت أن تعرف المزيد عن الإفصاح  
الصريح، فقد تكون المصادر التالية مفيدة:

- صحيفة حقائق عن الاستعداد والمشاركة  
في مناقشات الإفصاح الصريح:

[www.safetyandquality.gov.au/  
preparing-OD-factsheet](http://www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet)

- كتيب للمرضى الذين يبدأون عملية الإفصاح  
الصريح، بعنوان (الإفصاح الصريح عن  
الأمر التي لا تجري كما خطط لها):

[www.safetyandquality.gov.au/  
OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)

- الإطار الأسترالي للإفصاح الصريح:  
[www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

## الأسئلة؟

قم بمسح رمز الاستجابة  
السريعة QR للوصول إلى  
الأسئلة التي يتكرر طرحها  
عن الإفصاح الصريح.



للمزيد من المعلومات الرجاء زيارة موقع:

[www.safetyandquality.gov.au/  
open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

## يمكنك بدء عملية الإفصاح الصريح



إذا كنت تعتقد أنك قد تعرضت للضرر، فيمكنك  
التحدث إلى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك  
أو مدير الخدمة الصحية. يوجد ممثل للمرضى أو  
مناصر لهم لدى بعض الخدمات الصحية، يمكنك  
التحدث إليه.

### بعض الأقوال التي يمكنك ذكرها لبدء العملية:

- اشعر بأن أمراً قد سار على غير ما يرام بشأن  
رعايتي، وأنتي قد تضررت. هل يوجد من يمكنني  
تبادل الحديث معه عن ذلك؟
- لم أتوقع حدوث هذا. أود أن اتحدث إلى أحدهم  
بخصوص ما يقلقني.
- هل يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات  
عن عملية الإفصاح الصريح، وعن يمكن  
الاتصال به؟

### كيف يمكنك التقدم بشكوى؟

عملية التقدم بشكوى عملية منفصلة عن الإفصاح  
الصريح. إذا لم تلب عملية الإفصاح الصريح  
احتياجاتك، فيمكنك أن تتقدم بشكوى عبر نظام  
ملاحظات وشكاوى الخدمات الصحية.