

معلومات

برای مشتریان و
مراقبت کننده گان

صحبت آشکار - در صورت دیدن صدمه هنگام دریافت خدمات مراقبت صحی چه باید توقع کرد؟

صحبت های آشکارا و بدون پرده و حقوق مراقبت صحی شما



قانون صلاحیت حقوق صحی استرالیا

صلاحیت های قانونی شما را در جریان
صحبت های آشکارا توضیح میدهد.

طبق این صلاحیت ها شما حق دارید که:

- علت ، چگونگی، و اثرات ناشی از این
تداوی اشتباه چی میباشد. و قدم
های بعدی برای حفظ سلامتی تان در
جریان خدمات بعدی چیست
- تجارب تانرا جهت بهبود کیفیت
خدمات مراقبت صحی با ما در میان
بگذارید.
- سوالات تانرا پرسید و در صحبت
های صریح و صادقانه اشتراک کنید
- نظریات تانرا ارائه دهید یا یک
شکایت را درج کنید بدون اینکه
شکایت شما تاثیر بالایی طرز تداوی
تان وارد کند.

صحبت آشکارا و بدون پرده چیست؟



روزانه هزاران فرد مراقبت صحی را دریافت می کنند.
بعضی اوقات تداوی طبق دلخواه پیش نمی رود، شما یا کسی
از عزیزان تان در اثر تداوی صدمه می بینید. در بخش مراقبت
صحی این کار یک **حادثه**. نامیده میشود. ارائه کننده خدمات
مراقبت صحی شما (مانند: داکتر یا نرس) باید با شما هر چه
زود تر این موضوع را در میان بگذارند.

صحبت آشکارا و بدون پرده عبارت از صحبت هایی است
که فراهم کننده گان خدمات مراقبت صحی تان با شما یا
اشخاصیکه ممکن شما بحیث مراقبت کننده خود انتخاب
میکنید (مانند فامیل، دوستان یا مراقبت کننده شما) در مورد
یک حادثه ای که هنگام دریافت مراقبت صحی شما را صدمه
زده است، داشته باشد.

صحبت آشکارا و بدون پرده شامل است بر:

- معذرت خواهی از شما به خاطر اتفاقی که افتاده است
- تشریح کردن حقایق واقع شده
- گوش دادن به تجارب شما
- وضاحت در مورد تاثیرات این خطا ها بالای شما و مراقبت
شما
- توضیح اقدام های بعدی برای جلوگیری از تکرار این
واقعات

این صحبت های آشکار می تواند یک یا چندین جلسه
را در بر بگیرد.



شما میتوانید روند صحبت های آشکار را آغاز کنید

اگر فکر میکنید که صدمه دیده اید، میتوانید با ارائه دهنده خدمات مراقبت صحتان یا شخص مسؤل خدمات صحتی در این مورد صحبت نمایید. بعضی از این خدمات صحتی دارای یک نماینده و یا مدافع مریضان میباشد که شما میتوانید با آنها صحبت کنید.

بعضی مثال هاییکه شما توسط آن میتوانید این روند را آغاز نمایید:

- احساس میکنم که در جریان تداوی ام کدام اشتباهی صورت گرفته و در اثر آن به من صدمه وارد شده است. آیا کسی است که درین مورد همرايش صحبت کنم؟
- توقع نداشتم این اتفاق برایم رخ بدهد. میخواهم با کسی در مورد نگرانی هایم صحبت نمایم.
- آیا میتوانم در مورد صحبت های آشکار شما معلومات بیشتر بدست آورم و با کی به تماس شوم؟

چگونه شما میتوانید شکایات خود را درج نمایید؟

روند شکایات یک روند جداگانه از روند صحبت های آشکار میباشد. اگر روند صحبت های آشکار مشکلات شما را رفع نمی نماید، شما میتوانید از طریق سیستم نظریات و شکایات خدمات صحتی، شکایات تان را درج نمایید.



چطور شما میتوانید در مورد صحبت های آشکار بیاموزید؟

اگر میخواهید در رابطه به صحبت های آشکار معلومات بیشتر حاصل نمایید، منابع ذیل ممکن مشکل شما را حل نماید:

- ورقه معلوماتی برای آمادگی و اشتراک در صحبت های آشکار:

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

- صحبت های آشکار در مواردیکه طبق برنامه ریزی انجام داده نشده، یک کتابچه برای آغاز روند صحبت های آشکار برای مریضان:

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

- چوکات کاری صحبت های آشکار در استرالیا:

www.safetyandquality.gov.au/AODF

سوالات؟



برای دسترسی به سوالات معمول مربوط به صحبت های آشکار، کد QR ذیل را اسکن نمایید (FAQs).

برای ذیل مراجعه نمایید: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure