

اطلاعات
برای شما و
مراقبین

گفتمان شفاف - اگر حین دریافت مراقبت‌های بهداشتی، حادثه دیدید باید انتظار چه چیزی را داشته باشید؟

گفتمان شفاف و حقوق شما در خصوص مراقبت‌های بهداشتی



**منشور حقوق افراد در زمینه مراقبت
های بهداشتی استرالیا** حقوق شما در
گفتمان شفاف را بیان کرده است.

این **حقوق** شامل موارد زیر است:

- به شما گفته شود در حین مراقبت
های بهداشتی از شما، چه اشتباهی
رخ داده است، این اشتباه چگونه
احتمال دارد شما را تحت تاثیر قرار
دهد، و برای مراقبت ایمن از شما،
چه اقداماتی صورت گرفته است
- تجربه خود در این زمینه را با دیگران
به اشتراک بگذارید تا کیفیت خدمات
و مراقبت‌های بهداشتی ارتقاء یابد.
- سوالات خود را مطرح کنید و در یک
گفتمان باز و صادقانه شرکت نمایید.
- نظرات خود را مطرح کنید یا بدون آن
که این امر تاثیری بر روند درمان شما
داشته باشد، شکایت کنید.

گفتمان شفاف چیست؟



هر روز هزاران نفر مراقبت‌های بهداشتی
دریافت می‌کنند گاهی اشتباهی روی می‌دهد که موجب
آسیب دیدگی شما یا فردی می‌شود که از او مراقبت می
کنید. در حوزه مراقبت‌های بهداشتی، به این مسئله **حادثه**
گفته می‌شود. فرد ارائه کننده خدمات بهداشتی (مثل دکتر یا
پرستار) باید در اسرع وقت با شما در این مورد صحبت کند.

گفتمان شفاف گفتگویی است که با شما، شخص ارائه
کننده خدمات بهداشتی به شما و یا با کسانی که شما تمایل
دارید از شما پشتیبانی کنند (مثل خانواده، شخص مراقب،
یا دوست شما) درباره حادثه‌ای انجام می‌شود که هنگام
دریافت مراقبت درمانی منجر به آسیب شما شده است.

گفتمان شفاف شامل موارد زیر می‌شود:

- عذرخواهی از شما بابت حادثه‌ای که رخ داده است
 - تشریح حقایق موجود
 - گوش سپردن به تجربه شما درخصوص این حادثه
 - توضیح درمورد چگونگی تاثیر این حادثه بر شما و مراقبت
هایی که از شما بعمل می‌آید
 - توضیح در مورد اقداماتی که برای جلوگیری از تکرار این
حادثه صورت گرفته است.
- گفتمان شفاف می‌تواند در یک یا چند جلسه ارائه شود.



شما می‌توانید روند گفتمان شفاف را آغاز کنید

اگر فکر می‌کنید به شما آسیبی وارد شده است می‌توانید آن را با فرد ارائه‌کننده مراقبت‌های بهداشتی یا مدیر خدمات بهداشتی مطرح کنید. در برخی مراکز خدمات بهداشتی، نماینده بیمار یا وکیل تماس وجود دارد.

برخی از مطالبی که شما می‌توانید برای شروع این روند مطرح کنید به شرح زیر است

- من فکر می‌کنم مراقبت از من به درستی انجام نگرفته است و من آسیب دیده‌ام. آیا کسی وجود دارد که با او در این مورد صحبت کنم؟
- من انتظار نداشتم این حادثه برای من اتفاق بیفتد. من مایلم با یک نفر در مورد نگرانی‌های خود صحبت کنم
- آیا من می‌توانم اطلاعات بیشتری در مورد روند گفتمان شفاف و شخصی که می‌توانم با او در این مورد تماس بگیرم دریافت کنم.

نحوه طرح شکایت؟

روند شکایت، **روندی جداگانه** از گفتمان شفاف است. اگر روند گفتمان شفاف نیازهای شما را برآورده نکند شما می‌توانید از طریق سیستم طرح نظرات در خصوص خدمات بهداشتی و شکایات، شکایت خود را مطرح کنید.



من چگونه می‌توانم در خصوص گفتمان شفاف اطلاعات بیش‌تری کسب کنم؟

اگر مایلید در خصوص گفتمان شفاف اطلاعات بیش‌تری کسب کنید، منابع زیر می‌توانند سودمند باشند:

- برگه اطلاعاتی در خصوص آمادگی و مشارکت در گفتمان شفاف:

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

- گفتمان شفافی که طبق برنامه پیش نمی‌رود، کتابچه‌ای برای بیمارانی که شروع به شرکت در روند گفتمان شفاف کرده‌اند:

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

- چهارچوب گفتمان شفاف استرالیا:

www.safetyandquality.gov.au/AODF

الأسئلة؟



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

برای کسب اطلاعات بیش‌تر به تارنمای زیر

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