

# Pengungkapan terbuka – apa yang dapat diharapkan jika Anda dirugikan selama perawatan kesehatan?



## Apa yang dimaksud dengan pengungkapan terbuka?

Setiap hari ribuan orang menerima layanan kesehatan. Terkadang terjadi kesalahan yang mengakibatkan bahaya yang tidak disengaja pada Anda atau orang yang Anda asuh. Dalam layanan kesehatan, hal ini dikenal sebagai **insiden**. Penyedia layanan kesehatan (seperti dokter atau perawat) harus membicarakannya dengan Anda sesegera mungkin.

**Pengungkapan terbuka** adalah pembicaraan antara Anda, penyedia layanan kesehatan Anda, dan orang yang dapat Anda pilih untuk mendukung Anda (seperti keluarga, pengasuh, atau teman) tentang suatu insiden yang mengakibatkan bahaya ketika menerima layanan kesehatan.

Pengungkapan terbuka meliputi:

- Meminta maaf kepada Anda tentang kesalahan yang terjadi
- Menjelaskan fakta-fakta yang diketahui
- Mendengarkan pengalaman Anda
- Menjelaskan bagaimana hal itu mungkin memengaruhi Anda dan perawatan Anda
- Menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk mencegahnya terulang kembali.

Pengungkapan terbuka dapat berlangsung dalam satu atau beberapa kali pembicaraan.



## Pengungkapan terbuka dan hak-hak layanan kesehatan Anda

Piagam Hak atas Layanan Kesehatan Australia menjelaskan hak-hak Anda selama pengungkapan terbuka.

Termasuk di sini **hak** untuk:

- Diberi tahu apa yang salah dengan layanan kesehatan Anda, bagaimana hal itu terjadi, bagaimana hal ini mungkin memengaruhi Anda, dan apa yang dilakukan untuk memastikan keamanan perawatan Anda
- Berbagi pengalaman Anda dan berpartisipasi untuk meningkatkan kualitas layanan perawatan dan kesehatan
- Mengajukan pertanyaan dan terlibat dalam komunikasi yang terbuka dan jujur
- Memberikan umpan balik atau mengajukan keluhan tanpa memengaruhi kualitas perawatan Anda.



## Anda dapat memulai proses pengungkapan terbuka

Jika Anda merasa telah dirugikan, Anda dapat berbicara dengan penyedia layanan kesehatan atau manajer layanan kesehatan Anda. Beberapa layanan kesehatan memiliki perwakilan atau penasehat pasien yang dapat Anda hubungi.

### Beberapa hal yang dapat Anda sampaikan untuk memulai proses ini:

- *Saya merasa ada yang salah dengan perawatan saya dan dirugikan. Kepada siapa saya dapat membicarakannya?*
- *Saya tidak mengharapkan hal ini terjadi. Saya ingin berbicara dengan seseorang tentang kekhawatiran saya.*
- *Dapatkan saya mendapatkan informasi lebih lanjut tentang proses pengungkapan terbuka Anda dan siapa yang harus dihubungi?*

### Bagaimana Anda dapat mengajukan keluhan?

Proses keluhan adalah **proses yang terpisah** dari pengungkapan terbuka. Jika proses pengungkapan terbuka tidak memenuhi kebutuhan Anda, Anda dapat mengajukan keluhan melalui sistem umpan balik dan keluhan layanan kesehatan.



## Bagaimana Anda dapat mempelajari lebih lanjut tentang pengungkapan terbuka?

Jika Anda ingin mengetahui lebih lanjut tentang pengungkapan terbuka, sumber daya berikut ini mungkin membantu:

- Lembar fakta mempersiapkan dan berpartisipasi dalam diskusi pengungkapan terbuka: [www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet](http://www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet)
- Pengungkapan terbuka hal-hal yang tidak berjalan sesuai rencana, buku kecil bagi pasien untuk memulai proses pengungkapan terbuka: [www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Kerangka Kerja Pengungkapan Terbuka Australia: [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

### Ada pertanyaan?



Pindai kode QR ini untuk mengakses lembar pertanyaan yang sering diajukan (FAQ) tentang pengungkapan

terbuka. Untuk informasi lebih lanjut kunjungi: [www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)