

Comunicazione trasparente: cosa aspettarsi se subite danni nel corso dell'assistenza sanitaria?



Cos'è la comunicazione trasparente?

Migliaia di persone ricevono assistenza sanitaria ogni giorno. Talvolta qualcosa va storto e ciò può causare danni non intenzionali a voi o ai vostri cari. Nell'assistenza sanitaria questo viene definito un **incidente**. Il vostro fornitore di assistenza sanitaria (ad esempio un medico o un infermiere) dovrebbe parlarne con voi il prima possibile.

La **comunicazione trasparente** ("open disclosure") è la discussione fra voi, il vostro fornitore di assistenza sanitaria e le persone che potrebbero decidere di assistervi (ad esempio la vostra famiglia, chi si prende cura di voi o un amico) relativamente a un incidente che ha causato danni durante la fornitura di assistenza sanitaria.

La comunicazione trasparente include:

- Porgervi delle scuse per ciò che è andato storto
- Spiegarvi i fatti conosciuti
- Ascoltare la vostra esperienza
- Spiegare come questo potrebbe avere un impatto su di voi e sulla vostra assistenza
- Spiegare le misure che vengono adottate per impedire che accada di nuovo la stessa cosa.

La comunicazione trasparente può avvenire nel corso di una o più discussioni.



La comunicazione trasparente e i vostri diritti di assistenza sanitaria

L'[Australian Charter of Healthcare Rights](#) (Statuto australiano dei diritti di assistenza sanitaria) spiega i vostri diritti nel corso della comunicazione trasparente.

Questi includono il **diritto** a:

- Essere informati in merito a ciò che è andato storto, come è successo, quale potrebbe essere l'impatto su di voi e cosa è stato fatto per rendere sicura la vostra assistenza
- Condividere la vostra esperienza e partecipare al miglioramento della qualità dei servizi assistenziali e sanitari
- Porre domande ed essere coinvolti in una comunicazione aperta e onesta
- Fornire opinioni o sporgere reclami senza che questo influisca sul modo in cui siete trattati.



Potete avviare il processo di comunicazione trasparente

Se ritenete di aver subito dei danni, potete parlarne con il vostro fornitore di assistenza sanitaria o il direttore del servizio sanitario. Alcuni servizi sanitari dispongono di un rappresentante o patrocinante dei pazienti con cui potete parlare.

Alcune delle cose che potete dire per avviare il processo sono:

- *Ritengo che qualcosa sia andato storto nella mia assistenza e di aver subito dei danni. C'è qualcuno con cui posso parlarne?*
- *Non mi aspettavo che accadesse questo. Vorrei discutere delle mie preoccupazioni con qualcuno.*
- *Posso avere ulteriori informazioni sul vostro processo di comunicazione trasparente e su chi contattare?*

Come sporgere reclamo?

Il processo di reclamo è un **processo separato** rispetto alla comunicazione trasparente. Se il processo di comunicazione trasparente non soddisfa le vostre esigenze, potete sporgere un reclamo tramite il sistema di feedback e reclamo del servizio sanitario.



Come potete trovare maggiori informazioni sulla comunicazione trasparente?

Se desiderate avere maggiori informazioni sulla comunicazione trasparente, potrebbero essere utili le seguenti risorse:

- Foglio informativo sulla preparazione e partecipazione alla comunicazione trasparente: www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- Open disclosure of things that don't go to plan (Comunicazione trasparente in merito agli eventi imprevisti), un opuscolo per i pazienti che iniziano il processo di comunicazione trasparente: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Australian Open Disclosure Framework (Quadro di riferimento australiano per la comunicazione trasparente): www.safetyandquality.gov.au/AODF

Domande?



Scansite questo codice QR per accedere alle domande frequenti (FAQ)

sulla comunicazione trasparente. Per maggiori informazioni visitate: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure