

열린 공개 논의 - 헬스케어 서비스를 받는 중에 피해를 입었을 때 무엇을 기대할 수 있나요?



열린 공개란 무엇입니까?

매일 수많은 사람들이 헬스케어 서비스를 받습니다. 간혹, 일이 잘못되어 본의 아니게 여러분이나 여러분이 돌보는 사람이 피해를 입을 수도 있습니다. 헬스케어 서비스에서는 이러한 상황을 **사고 (incident)** 라고 합니다. 담당 헬스케어 제공자 (예: 의사나 간호사)는 가능한 빨리 귀하와 사고에 대해 논의해야 합니다.

열린 공개 논의 (open disclosure) 는 헬스케어 서비스를 받는 중에 피해를 야기한 사고에 대한 논의로서 귀하, 담당 헬스케어 제공자 그리고 귀하가 선택한 조력자 (예: 가족, 간병인 혹은 친구)가 참여합니다.

열린 공개 논의에 포함되는 내용:

- 잘못된 일에 대해 귀하에게 사과
- 알려진 사실들에 대한 설명
- 귀하의 경험에 대해 경청
- 귀하와 귀하의 케어에 어떻게 영향을 미칠 수 있는지 설명
- 재발 방지를 위해 취해진 조치들에 대한 설명.

열린 공개 논의는 1 회 이상의 논의를 통해 진행될 수 있습니다.



열린 공개 논의 및 소비자의 헬스케어 권리

Australian Charter of Healthcare Rights (호주 헬스케어 소비자권리헌장)

에서 열린 공개에 관한 귀하의 권리를 설명해드립니다.

귀하의 권리의 예:

- 내가 받은 헬스케어 서비스에서 어떤 일이 잘못되었는지, 그 일이 어떻게 발생하였는지, 나에게 어떤 영향을 미칠 수 있는지 그리고 안전한 나의 케어를 위해 어떤 조치가 취해지고 있는지에 대해 들을 수 있는 권리
- 의료 및 보건 서비스의 질을 증진하는 데 있어서 나의 경험을 공유하고 참여할 수 있는 권리
- 질문을 할 수 있는 권리와 솔직하고 열린 소통에 참여할 수 있는 권리
- 나의 치료에 영향을 미치지 않으면서, 피드백을 제공하고 불만을 제기할 수 있는 권리.



귀하가 열린 공개 논의 절차를 시작할 수 있습니다

귀하가 피해를 입었다고 생각되면, 담당 헬스케어 제공자나 의료 서비스 관리자와 상의하십시오. 일부 의료 서비스에는 귀하가 이야기할 수 있는 환자 담당자나 옹호자가 있습니다.

열린 공개 논의 절차를 시작하기 위해서 귀하가 할 수 있는 말들:

- 나의 케어에 어떤 문제가 있는 것 같고 내가 피해를 입은 것 같이 느껴져요. 이와 관련해서 내가 누구와 상의해야 하나요?
- 나는 이런 일이 발생할 것이라고 기대하지 않았어요. 나의 우려사안들에 대해 누군가와 상의하고 싶어요.
- 열린 공개 논의 절차에 대한 자세한 정보와 담당자 연락처를 받을 수 있을까요?

불만 제기는 어떻게 하나요?

불만제기는 열린 공개 논의와는 다른 별도의 절차입니다. 열린 공개 논의 절차가 귀하의 필요를 충족하지 않았을 때, 귀하는 의료 서비스의 피드백 및 불만 시스템을 통해 불만을 제기할 수 있습니다.



열린 공개 논의에 대한 자세한 정보를 어떻게 알아볼 수 있나요?

열린 공개 논의에 대해 더 자세히 알아보시려면 다음과 같은 유용한 자료를 참조하십시오:

- 열린 공개 논의 논의에 대한 준비와 참여를 위한 안내서: www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- Open disclosure of things that don't go to plan(예기치 않게 발생한 일들에 대한 열린 공개 논의), 열린 공개 논의 절차를 시작하는 환자들을 위한 안내서: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Australian Open Disclosure Framework(호주 열린 공개 논의 프레임워크): www.safetyandquality.gov.au/AODF

질문이 있나요?



QR 코드를 스캔해서 열린 공개 논의에 대해 자주 묻는 질문과 답변을 확인하십시오 (FAQs). 더 자세한 정보를 위한 웹사이트: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure