

Отворено откривање – што да очекувате ако бидете повредени за време на здравствена нега?

ИНФОРМАЦИИ
за потрошувачи
и негуватели



Што е отворено откривање?

Секој ден илјадници луѓе добиваат здравствена нега. Понекогаш работите тргнуваат на лошо и тоа предизвикува несакана повреда на вас или на некого за кого се грижите. Во здравствената нега тоа е познато како **инцидент**. Вашиот давател на здравствена нега (на пример, доктор или медицинска сестра) треба да разговара со вас што е можно поскоро.

Отворено откривање е дискусија со вас, вашиот давател на здравствена нега и со луѓето што можеби сте ги избрале да ви дадат поддршка (на пример, вашето семејство, негувател или пријател) за некој инцидент што предизвикал повреда при добивањето на здравствена нега.

Отвореното откривање вклучува:

- Извинување на вас за тоа што се случило лошо
- Објаснување на познатите факти
- Слушање на вашето искуство
- Објаснување како тоа би можело да влијае на вас и на вашата нега
- Објаснување на преземените чекори тоа да не се повтори.

Отвореното откривање може да се одвива низ една или повеќе дискусии.



Отвореното откривање и вашите права на здравствена нега

Во Австралиската повелба за правата во здравствена нега (Australian Charter of Healthcare Rights) се објаснуваат вашите права за време на отвореното откривање.

Тоа го вклучува **правото**:

- Да ви се каже што лошо се случило во вашата здравствена нега, како тоа се случило, како тоа би можело да влијае на вас и што е направено за вашата нега да биде безбедна
- Да се сподели вашето искуство и да учествувате во подобрувањето на квалитетот на негата и на здравствените услуги
- Да поставувате прашања и да бидете вклучени во отворена и искрена комуникација
- Да дадете повратни информации или да поднесете жалба без тоа да влијае на односот кон вас.



Може да го започнете процесот на отворено откривање

Ако мислите дека ви е нанесена повреда или штета, може да разговарате со вашиот давател на здравствени услуги или со менаџер на здравствената служба. Некои здравствени служби имаат службеник за жалби со кој може да разговарате.

Некои работи што може да ги речете за да го започнете процесот:

- *Јас чувствувам дека нешто лошо се случило при мојата нега и дека сум повредена/повреден. Има ли некој со кого може да разговарам за тоа?*
- *Јас не очекував да се случи ова. Би сакала/сакал да разговарам со некого за работите што ме загрижуваат.*
- *Може ли да добијам повеќе информации за вашиот процес на отворено откривање и со кого да контактирам?*

Како може да поднесете жалба?

Жалбениот процес е **различен процес** од отвореното откривање. Ако процесот на отворено откривање не ги задоволува вашите потреби, може да поднесете жалба преку системот за повратни информации и жалби на здравствената служба.



Како може да дознаете повеќе за отвореното откривање?

Ако сакате да знаете повеќе за отвореното откривање, следните материјали може да бидат корисни:

- Информативен лист за подготовки и учество во дискусиите за отворено откривање: www.safetyandquality.gov.au/OD-factsheet
- Отворено откривање на работи што не се одвиваат како што е планирано, брошура за пациенти за процесот на отворено откривање: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Австралиска рамка за отворено откривање (Australian Open Disclosure Framework): www.safetyandquality.gov.au/AODF

Имате ли прашања?



Скенирајте го овој QR код за да видите често поставувани прашања (FAQs) за отвореното откривање.

За повеќе информации видете на: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure