

# Divulgação pública – o que esperar se você sofrer algum dano durante tratamento de saúde?



## O que é divulgação pública?

Todos os dias milhares de pessoas recebem tratamento de saúde. Por vezes coisas podem dar errado e podem causar danos involuntários a você ou alguém sob seus cuidados. No sistema de saúde, isso é conhecido como **incidente**. Seu profissional de saúde (como seu/sua médico(a) ou enfermeiro(a)) deve dialogar com você a respeito do fato o mais breve possível.

**Divulgação pública** é a discussão entre você, seu/ sua profissional de saúde e as pessoas que você poderá escolher para lhe prestar suporte (como sua família, cuidador ou amigo) sobre um incidente que causou algum dano durante tratamento de saúde.

Divulgação pública inclui:

- Desculpar-se sobre o que ocorreu de errado
- Explicar os fatos conhecidos
- Ouvir sobre sua experiência
- Explicar como isso o afetará e seu tratamento
- Explicar como o que ocorreu de errado pode lhe afetar e seus tratamentos.

Divulgação pública pode ter lugar durante uma ou mais discussões.



## Divulgação pública e seus direitos no tratamento de saúde

A [Carta Australiana dos Direitos de Tratamento de Saúde](#) explica seus direitos durante uma divulgação pública.

É **incluso o direito de:**

- Ser informado sobre o que ocorreu de errado durante seu tratamento de saúde, como aconteceu, como poderá lhe afetar e o que está sendo feito para tornar seu tratamento seguro
- Compartilhar sua experiência e participar da melhoria da qualidade na prestação de serviços de saúde
- Fazer perguntas e estar envolvido(a) em comunicações abertas e honestas
- Fornecer comentários ou reclamações sem afetar a maneira que como você é tratado.



## Você pode iniciar o processo de divulgação pública

Se você acredita que sofreu algum dano, você pode conversar com seu/sua profissional de saúde ou o/a gerente do plano de saúde. Alguns planos de saúde possuem representante de pacientes ou advogados defensores que você pode utilizar.

### Algumas coisas que você pode dizer para iniciar o processo são:

- *Eu sinto que algo deu errado durante meu tratamento e eu fui lesado. Existe alguém com quem eu posso conversar a respeito disso?*
- *Eu não esperava que isso acontecesse. Eu gostaria de conversar com alguém a respeito de minhas preocupações.*
- *Posso ter mais informações sobre o processo de divulgação pública e com quem contactar?*

### Como submeter uma reclamação?

O processo de reclamação é um **processo separado** da divulgação pública. Se o processo de divulgação pública não satisfizer suas expectativas você pode submeter uma reclamação através do serviço de comentários e reclamações do seu plano de serviço de saúde.



## Como você pode se informar mais sobre a divulgação pública?

Se você quiser se informar mais sobre a divulgação pública, as seguintes fontes podem ser úteis:

- Ficha de informação sobre participação e preparação preparação e participação para uma declaração divulgação pública:  
[www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet](http://www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet)
- Divulgação pública de coisas que não acontecem conforme planejado, um livreto para pacientes iniciando o processo de divulgação pública:  
[www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Estrutura de Divulgação pública Divulgação Pública Australiana:  
[www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

### Perguntas?



Escaneie esse código QR para acessar as questões mais frequentes sobre a divulgação pública (FAQs). Para mais informações por favor acesse: [www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)