

公开披露—— 接受医疗保健服务 如受伤害，会发生什么？



什么是公开披露？

每天都有数以千计的人接受医疗保健服务。期间有时会出现错误从而导致了您或者您在意的人受到无心的伤害。在医疗服务中，这种情况被称之为**事故**。您的医疗服务提供者（例如医生或护士）应当尽早向您告知**事故**的发生。

公开披露 (Open Disclosure) 指的是在您、您的医疗服务提供者以及您可能会选择来为您提供支持的人士（例如您的家庭成员、护理您的亲属或者您的朋友）之间进行的有关在您就医过程中对您造成伤害的事故所展开的讨论。

公开披露包括：

- 就出现的错误对您道歉
- 向您解释已经知道的事实
- 听取您的经历
- 向您解释此次事故可能会如何影响您及对您的护理
- 向您解释为了防止这样的事故再次发生所采取的措施及其步骤。

公开披露可能会包含一次或者一次以上的讨论。



公开披露以及您的医疗权利

《[澳大利亚医疗保健权利宪章](#)》 ([Australian Charter of Healthcare Rights](#)) 对您**在公开披露中所拥有的权利**作出了说明。

您的**权利**包括：

- 知晓在就医过程中是什么出现了错误，如何发生的，可能会对您产生什么影响，以及正在采取什么措施以确保对您的安全护理
- 讲述您的经历并参与提升护理及健康服务的质量
- 提出问题并参与到开诚布公、如实的交流中
- 提出反馈意见或者投诉，且不会影响您的就医。



您可以发起公开披露流程

如果您认为自己受到了伤害，可以与您的医疗服务提供者或医疗服务管理人员沟通。有些医疗机构有病人代表或支持者，您可以与他们沟通。

您可以通过这样的表达发起公开披露流程：

- 我感觉我的医疗保健服务出现了问题，而且我受到了伤害。我可以找谁反应这个情况？
- 我并没有预想到这样的事情会发生。我想找个人就我的担忧谈一谈。
- 我能不能具体了解一下你们的公开披露流程以及我能联系谁？

如何投诉？

投诉流程和公开披露流程是两个分开的流程。如果公开披露流程没有满足您的诉求，您可以通过医疗服务反馈和投诉系统进行投诉。



如何了解有关公开披露的更多信息？

如果您想进一步了解公开披露，以下资源可能对您有所帮助：

- 有关准备及参与公开披露的资料页：www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- 《公开披露意外事件(Open disclosure of things that don't go to plan)》，这是一本帮助病人开始公开披露流程的小册子：www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- 澳大利亚公开披露框架 (Australian Open Disclosure Framework)：www.safetyandquality.gov.au/AODF

有疑问吗？



扫描此二维码，访问有关公开披露的常见问题 (FAQs)。更多信息请访问：www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure