

Bukas na pagsisiwalat - ano ang maaasahan kung nakaranas ka ng pinsala habang nasa pangangalagang pangkalusugan?



Ano ang bukas na pagsisiwalat?

Araw-araw, libu-libong mga tao ang tumatanggap ng pangangalagang pangkalusugan. Minsan may mga pagkakamaling nagdudulot ng hindi sinasadyang pinsala sa iyo o sa taong pinagmamalasakitan mo. Sa pangangalagang pangkalusugan, kilala ito bilang isang **insidente**. Ang iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan (tulad ng isang doktor o nars) ay dapat makipag-usap sa iyo tungkol dito sa lalong madaling panahon.

Ang **Bukas na pagsisiwalat** ay ang pakikipag-usap sa iyo, sa iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan at sa mga taong maaaring pinili mong sumuporta sa iyo (tulad ng iyong pamilya, tagapag-alaga o kaibigan) hinggil sa isang insidente na nagdulot ng pinsala habang tumatanggap ng pangangalagang pangkalusugan.

Kasama sa bukas na pagsisiwalat ang:

- Paghingi sa iyo ng paumanhin tungkol sa maling nangyari
- Pagpapaliwanag ng mga nalalamang katotohanan
- Pakikinig sa iyong karanasan
- Pagpapaliwanag kung paano ito makakaapekto sa iyo at sa iyong pangangalaga
- Pagpapaliwanag ng mga hakbang na ginagawa upang maiwasan itong mangyaring muli.

Ang bukas na pagsisiwalat ay maaaring maganap sa isa o higit pang mga talakayan.



Ang bukas na pagsisiwalat at ang iyong mga karapatang pangkalusugan

Ipinapaliwanag ng [Australian Charter of Healthcare Rights](#) ang iyong mga karapatan sa bukas na pagsisiwalat.

Kasama rito ang **karapatan** na:

- Masabihan kung ano ang naging mali sa iyong pangangalagang pangkalusugan, paano ito nangyari, paano ito makakaapekto sa iyo at kung ano ang ginagawa upang maging ligtas ang iyong pangangalaga
- Ibahagi ang iyong karanasan at lumahok upang mapabuti ang kalidad ng pangangalaga at mga serbisyong pangkalusugan
- Magtanong at makisangkot sa bukas at matapat na komunikasyon
- Magbigay ng komento o magreklamo nang hindi makakaapekto sa paraan ng pagtrato sa iyo.



Maaari mong simulan ang bukas na proseso ng pagsisiwalat

Kung sa palagay mo ay nasaktan ka, maaari kang makipag-usap sa iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan o tagapamahala ng serbisyong pangkalusugan. Ang ilang mga serbisyong pangkalusugan ay may kinatawan ng pasyente o tagapagtaguyod na maaari mong kausapin.

Ang ilang mga bagay na masasabi mo upang simulan ang proseso ay:

- *Nararamdaman kong may pagkakamali sa aking pangangalaga at ako ay nasaktan. Mayroon ba akong makakausap tungkol dito?*
- *Hindi ko inaasahan na mangyayari ito. Nais kong may makausap tungkol sa aking mga alalahanin.*
- *Maaari ba akong magkaroon ng karagdagang impormasyon tungkol sa inyong bukas na proseso ng pagsisiwalat at kung kanino ako makikipag-ugnay?*

Paano magreklamo?

Ang proseso ng mga reklamo ay isang **hiwalay na proseso** sa bukas na pagsisiwalat. Kung hindi natutugunan ng bukas na proseso ng pagsisiwalat ang iyong mga pangangailangan, maaari kang maghain ng reklamo sa pamamagitan ng sistema ng feedback at mga reklamo sa serbisyong pangkalusugan.



Paano mo malalaman ang higit pa tungkol sa bukas na pagsisiwalat?

Kung nais mong malaman ang higit pa tungkol sa bukas na pagsisiwalat, maaaring makatulong ang mga sumusunod:

- Papel-kaalaman sa paghahanda at paglahok sa mga talakayan sa bukas na pagsisiwalat: www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- Ang mga bukas na pagsisiwalat ng mga bagay na hindi umayon sa plano, isang buklet para sa mga pasyente na nagsisimula ng proseso ng bukas na pagsisiwalat: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Balangkas ng Bukas na Pagsisiwalat sa Australya: www.safetyandquality.gov.au/AODF

Mga katanungan?



I-scan ang QR code na ito upang ma-access ang mga madalas itanong tungkol sa bukas na pagsisiwalat (FAQ). Para sa karagdagang impormasyon, mangyaring bisitahin ang: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure