

坦率披露 – 接受醫療保健服務時如受損害， 可以怎樣？



甚麼是坦率披露？

每日有數以千計的人士接受醫療保健服務，有時會發生意外，無意傷害到您或您所重視的人。在醫療保健服務當中，這種情況稱為事故。醫療保健服務提供者（如醫生或護士）遇有事故時，應盡快與您聯絡。

坦率披露 (Open Disclosure) 是指您、您的醫療保健服務提供者以及您指定支援自己的人士（如家人、照顧者或朋友）就接受醫療保健服務期間無意帶來損害的事故，詳加敘談。

坦率披露包含：

- 就意外事故向您道歉
- 說明已知之事實和情況
- 聆聽您的經歷
- 解釋事故會如何影響到您和為您提供的照護服務
- 說明如何為防止意外再次發生而採取的措施。

坦率披露可通過一次或多次敘談進行。



坦率披露以及您的 醫療保健權益

澳洲醫療保健權益憲章
([Australian Charter of Healthcare Rights](#)) 說明您在坦率披露過程當中的權益。

這些權益包括：

- 獲悉您的醫療保健服務發生何種事故，意外如何發生，事故將會如何影響到您，以及為保障服務安全所採取的措施
- 分享經驗，投身參與，改善醫療保健及照護服務的質素
- 提出疑問，並能與對方以坦率、如實的方式溝通
- 提供反饋，作出投訴，而不會使您受到不同的對待。



您可以啟動 坦率披露的程序

如果您認為受到損害，可與醫療保健服務提供者或醫療保健服務主管洽談。部分醫療保健服務機構設有病人權益代表及倡導者，可以與您詳談。

要啟動程序，您可以以下方 式提出：

- 我覺得醫療保健服務出了問題，而且受到傷害。我可以找誰談談嗎？
- 我沒有想過會發生這種事情。我想與人談談我的顧慮。
- 我可以得到更多關於你們坦率披露程序以及聯絡人的詳情嗎？

您可以怎樣提出投訴？

投訴是獨立於坦率披露的程序。坦率披露程序若未能滿足您的所需，您可以透過醫療保健反饋及投訴系統提出投訴。



如何取得更多有關 坦率披露的詳情？

如您希望詳盡瞭解坦率披露的過程，可參閱以下資訊：

- 有關準備並參與坦率披露敘談的小冊子：www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- 「坦率披露意外事件 (Open disclosure of things that don't go to plan)」，為開展坦率披露程序的病人而設的小冊子：www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- 「澳洲坦率披露框架」(Australian Open Disclosure Framework)：www.safetyandquality.gov.au/AODF

如有疑問：



掃描二維碼，便可細閱坦率披露有關的常見問題。詳情請參

閱：www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure