

Şeffaf açıklama – sağlık hizmeti alırken zarar görürseniz ne yapabilirsiniz?



Şeffaf açıklama nedir?

Her gün binlerce insan sağlık hizmetlerinden yararlanıyor. Bazen işler ters giderek size veya değer verdiğiniz birisinde kasıtsız zarara yol açabilir. Sağlık hizmetlerinde buna **istenmeyen olay** adı verilir. Sağlık hizmeti sağlayıcınız (doktor veya hemşire gibi) bu konuda sizinle mümkün olan en kısa sürede konuşmalıdır.

Şeffaf açıklama, sağlık hizmeti alırken zarar görmeye neden olmuş istenmeyen bir olay hakkında sizinle, sağlık hizmeti sağlayıcınızla ve sizi desteklemek üzere seçtiğiniz kişilerle (aileniz, bakıcınız ya da arkadaşınız gibi) yapılan görüşmedir.

Şeffaf açıklama aşağıdakileri içerir:

- Ters giden olaylar hakkında sizden özür dileme
- Bilinen gerçekleri açıklama
- Yaşadıklarınızı dinleme
- Sizi ve size sunulan hizmeti nasıl etkileyebileceğini açıklama
- Yeniden olmasını önlemek için alınan önlemleri açıklama.

Şeffaf açıklama, bir veya daha fazla görüşmeyi kapsayabilir.



Şeffaf açıklama ve sağlık hizmeti haklarınız

Avustralya Sağlık Hizmeti Hakları Kurumu şeffaf açıklama sürecinde haklarınızı açıklar.

Buna aşağıdaki **haklar** dahildir:

- Size sunulan sağlık hizmetinde nelerin test gittiğinin, nasıl gerçekleştiğinin, sizi nasıl etkileyebileceğinin ve hizmetinizi güvenli hale getirmek için neler yapıldığının size söylenmesi
- Bakım ve sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak için yaşadıklarınızı paylaşım katılım sağlama
- Soru sorma ve şeffaf ve dürüst iletişime dahil edilme
- Size karşı davranışın şekli etkilenmeksizin geri bildirim veya şikayette bulunma.



Şeffaf açıklama sürecini siz başlatabilirsiniz

Zarar gördüğünüzü düşünüyorsanız sağlık hizmeti sağlayıcınızla ya da sağlık hizmeti yöneticisiyle konuşabilirsiniz. Bazı sağlık hizmetlerinde konuşabileceğiniz hasta temsilcisi ya da savunucu vardır.

Süreci başlatmak için söyleyebileceğiniz bazı şeyler:

- *Aldığım hizmetle ilgili bir şeylerin ters gittiğini ve zarar gördüğümü düşünüyorum. Bu konuda konuşabileceğim birisi var mı?*
- *Bunun olmasını beklemiyordum. Endişelerim hakkında birisiyle konuşmak istiyorum.*
- *Şeffaf açıklama süreciniz ve kiminle iletişime geçeceğim hakkında daha fazla bilgi edinebilir miyim?*

Nasıl şikayette bulunabilirsiniz?

Şikayet süreci, şeffaf açıklama başlatmak için **ayrı bir süreçtir**. Şeffaf açıklama ihtiyaçlarınızı karşılamazsa sağlık hizmeti geri bildirim ve şikayet sistemi aracılığıyla şikayette bulunabilirsiniz.



Şeffaf açıklama hakkında nasıl daha fazla bilgi edinebilirsiniz?

Şeffaf açıklama hakkında daha fazla bilgi edinmek istiyorsanız aşağıdaki kaynaklar yardımcı olabilir:

- Şeffaf açıklama görüşmelerine hazırlık ve katılım bilgi formu: www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- Planlandığı şekilde ilerlemeyen şeylere ilişkin şeffaf açıklama, şeffaf açıklama sürecine başlayan hastalara yönelik bir kitapçık: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Avustralya Şeffaf Açıklama Çerçevesi: www.safetyandquality.gov.au/AODF

Sorularınız mı var?



Şeffaf açıklama hakkında sık sorulan sorulara (SSS) erişmek için bu kare kodu taratın. Daha fazla bilgi için:

www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure