

Cởi mở tiết lộ – có thể kỳ vọng điều gì nếu phải gánh chịu tai hại khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe?



Cởi mở tiết lộ là gì?

Mỗi ngày có đến hàng ngàn người tiếp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Đôi khi điều không ổn xảy ra vô tình gây tai hại cho quý vị hoặc người mà quý vị đang chăm sóc. Trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, trường hợp này được gọi là **sự cố**. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị (như là bác sĩ hay y tá) cần nói chuyện với quý vị về vấn đề này càng sớm càng tốt.

Cởi mở tiết lộ là một cuộc thảo luận giữa quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và những người mà quý vị muốn có mặt để hỗ trợ quý vị, (như là gia đình, người chăm sóc hay bạn bè của mình) về sự cố gây tai hại khi quý vị đang tiếp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Cởi mở tiết lộ bao gồm:

- Xin lỗi quý vị cho điều không ổn đã xảy ra
- Giải thích những sự thật rõ ràng
- Lắng nghe trải nghiệm của quý vị
- Giải thích việc này có thể ảnh hưởng đến quý vị và sự chăm sóc cho quý vị như thế nào
- Giải thích các biện pháp đang được thực thi để tránh tình trạng này tiếp tục xảy ra.

Cởi mở tiết lộ có thể diễn ra qua một hay nhiều cuộc thảo luận.



Cởi mở tiết lộ và các quyền hạn của quý vị liên quan đến chăm sóc sức khỏe

Hiến chương về Quyền hạn liên quan đến Chăm sóc sức khỏe của Úc ([The Australian Charter of Healthcare Rights](#)) giải thích quyền của quý vị trong thủ tục cởi mở tiết lộ.

Điều này bao gồm **quyền**:

- Được cho biết đã có điều gì không ổn xảy ra trong quá trình chăm sóc sức khỏe của quý vị, sự việc xảy ra như thế nào, điều này có thể ảnh hưởng quý vị như thế nào và họ đang làm gì để việc chăm sóc quý vị được an toàn
- Chia sẻ trải nghiệm và tham gia nhằm cải thiện chất lượng của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Đặt câu hỏi và tham gia trao đổi thông tin một cách cởi mở và thành thật
- Cung cấp ý kiến phản hồi hay khiếu nại mà không ảnh hưởng đến cách quý vị được đối xử.



Quý vị có thể bắt đầu thủ tục cởi mở tiết lộ

Nếu nghĩ rằng quý vị đã gánh chịu tai hại, quý vị có thể nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay người quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ có người đại diện hay bệnh vực bệnh nhân để quý vị có thể nói chuyện với họ.

Một số điều quý vị có thể nói để bắt đầu thủ tục là:

- *Tôi cảm thấy có điều không ổn đã xảy ra khi được chăm sóc và nó đã gây tai hại cho tôi. Tôi có thể nói chuyện với một ai đó về vấn đề này không?*
- *Tôi đã không ngờ điều này sẽ xảy ra. Tôi muốn nói chuyện với một ai đó về những điều tôi lo ngại.*
- *Tôi muốn có thêm thông tin về thủ tục cởi mở tiết lộ và tôi có thể liên lạc ai?*

Quý vị có thể làm đơn khiếu nại bằng cách nào?

Thủ tục khiếu nại là **một thủ tục khác với** thủ tục cởi mở tiết lộ. Nếu thủ tục cởi mở tiết lộ không đáp ứng các nhu cầu của quý vị, quý vị có thể làm đơn khiếu nại qua hệ thống cung cấp ý kiến phản hồi và khiếu nại của dịch vụ chăm sóc sức khỏe.



Quý vị có thể tìm hiểu thêm về cởi mở tiết lộ bằng cách nào?

Nếu muốn tìm hiểu thêm về thủ tục cởi mở tiết lộ, các tài liệu sau đây có thể có hữu ích:

- Tờ dữ kiện về chuẩn bị và tham gia các cuộc thảo luận cởi mở tiết lộ: www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- Cởi mở tiết lộ những vấn đề xảy ra không theo dự tính (Open disclosure of things that don't go to plan), là một tập sách hướng dẫn dành cho bệnh nhân bắt đầu với thủ tục cởi mở tiết lộ: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Khuôn khổ Cởi mở Tiết lộ của Úc (Australian Open Disclosure Framework): www.safetyandquality.gov.au/AODF

Thắc mắc?



Quét mã QR này để truy cập phần các câu hỏi thường gặp (FAQs) về cởi mở tiết lộ.

Để có thêm thông tin

hãy truy cập: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure