

معلومات

للمستهلكين ومقدمي
الرعاية

الاستعداد والمشاركة في مناقشات الإفصاح الصريح

ما هو الإفصاح الصريح؟

يتلقى الأهل من الأشخاص الرعاية الصحية كل يوم. قد تسير الأمور على غير ما يرام أحياناً، مما يتسبب بضرر غير متعمد لك أو لشخص تقدم له الرعاية. في مجال الرعاية الصحية، يعرف هذا باسم **الحدث**. ينبغي على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك (مثل الطبيب أو الممرض) التحدث إليك بخصوص ذلك في أقرب فرصة ممكنة.

الإفصاح الصريح هو مناقشة حدث سبب ضرراً في أثناء تلقي الرعاية الصحية، معك ومع مقدم الرعاية الصحية، ومع الأشخاص الذين يمكن أن تختار أن يقدموا لك الدعم (مثل أفراد عائلتك أو مقدم الرعاية أو صديق).

يشمل الإفصاح الصريح:

- الاعتذار إليك عن الأمر الذي سار على غير ما يرام
 - شرح الحقائق المعلومة
 - الاستماع إلى تجربتك
 - شرح كيف يمكن أن يؤثر ذلك الأمر عليك وعلى رعايتك
 - شرح الخطوات المتبعة لمنع تكرار حدوثه.
- يمكن للإفصاح الصريح أن يجري خلال مناقشة واحدة أو أكثر.

ما هو الدعم الذي يمكنك الحصول عليه؟



لديك **الحق** في الحصول الدعم الذي تحتاجه خلال الإفصاح الصريح. قد يشمل هذا الحق:

- المترجمين التحريريين
- المترجمين الفوريين
- مسؤول العلاقات المجتمعية للسكان الأصليين
- المستشارين
- مقدمي دعم المرضى المدربين مثل ممثلي المستهلكين، أو الداعمين المدربين الذين قد مروا بتجارب مشابهة، أو الأخصائيين الاجتماعيين أو المناصرين
- دفع المصاريف التي تنفق من مالك الخاص مثل مصاريف التنقلات أو الوجبات أو أجرة موقف السيارة.

خدمات الترجمة التحريرية و الفورية متوفرة طوال ساعات اليوم
وأيام الأسبوع: اتصل بـ 131 450.

الإفصاح الصريح وحقوق الرعاية الصحية الخاصة بك



يشرح **ميثاق حقوق الرعاية الصحية الأسترالي** حقوقك أثناء الإفصاح الصريح.

يشمل هذا الحق في:

- أن تُعلم بالأمر الذي سار على غير ما يرام، وبكيفية وقوعه، وبكيفية تأثيره المحتمل عليك، وبما يتم فعله لتكون رعايتك آمنة
- أن تشارك الآخرين تجربتك وتساهم في تحسين جودة الرعاية والخدمات الصحية
- أن تطرح الأسئلة وتشارك في تواصل صريح وصادق
- أن تقدم ملاحظات أو تتقدم بشكوى دون أن يؤثر ذلك على الطريقة التي تُعامل بها.

ما الذي يمكنك توقعه من عملية الإفصاح الصريح؟

فيما يلي شرح موجز لعملية الإفصاح الصريح. قد يتفاوت الترتيب والخطوات تبعاً لشدة الضرر الذي تتعرض له، وظروفك واحتياجاتك.

وقوع حدث ما

يجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك:

- أن يبلغك في أقرب وقت ممكن
- أن يقدم لك رعاية آمنة
- أن يعتذر إليك عن الأمر الذي سار على غير ما يرام
- أن بشرح الحقائق المعلومة
- أن يشرح كيف سيؤثر الأمر عليك وعلى رعايتك.

[بالاتفاق معك، و كذلك حسب شدة الضرر (حدث بسيط)، يمكن أن تتوقف العملية عند هذا الحد.]

بدء عملية الإفصاح الصريح

يجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك:

- أن يشرح عملية الإفصاح الصريح
- أن يشرح حقوق الرعاية الصحية الخاصة بك
- أن يوصلك بشخص تتواصل معه، وترتاح له
- أن ينظم المناقشات في أقرب وقت ممكن، ويتفق على الموعد، والمكان، وهوية الحاضرين.

مناقشات الإفصاح الصريح:

يجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك:

- أن يعتذر إليك عن الأمر الذي سار على غير ما يرام
- أن بشرح الحقائق المعلومة
- أن يستمع إلى تجربتك
- أن يشرح كيف يمكن أن يؤثر الأمر عليك وعلى رعايتك.
- أن يشرح كيفية التحقيق في الأمر الذي سار على غير ما يرام
- أن يشرح الخطوات المتبعة لمنع تكرار حدوثه
- أن يتفق على خطة رعاية مستمرة
- أن يتفق على خطة إفصاح صريح، وعلى ما تود إنجازه خلال المناقشات المستقبلية.

مناقشات لغرض المتابعة

يجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك:

- أن يقدم معلومات محدثة عن أي تحقيقات إضافية
- أن يقدم ملاحظات بشأن التحسينات التي أدخلت على الرعاية الصحية.

إتمام عملية الإفصاح الصريح

يجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك:

- أن يسأل إذا ما كانت احتياجاتك قد لُبت
- أن يمدك بمستندات عن مناقشاتك، وأن يعطيك الفرصة لتبدي ملاحظاتك، وأن يوضح خيارات متابعة الأمر بالنسبة لك
- أن يُعلمك بأنه يمكنك التقدم بشكوى، في حال لم تُلبَّ احتياجاتك.

يمكن أن تتوقع التالي طوال العملية:

أن يحدث تواصل صريح وصادق

أن تُعامل بتعاطف، واحترام
ومراعاة

أن يُصغى إليك

أن تحصل على الدعم الذي
تحتاجه

أن تُجاب أسئلتك



كيف يمكنك معرفة المزيد عن الإفصاح الصريح؟

إذا وددت أن تعرف المزيد عن الإفصاح الصريح، فقد تكون المصادر التالية مفيدة:

- كتيب للمرضى الذين يبدأون عملية الإفصاح الصريح، بعنوان (الإفصاح الصريح عن الأمور التي لا تجري كما خطط لها): www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- الإطار الأسترالي للإفصاح الصريح: www.safetyandquality.gov.au/AODF

الأسئلة؟



قم بمسح رمز الاستجابة السريعة QR للوصول إلى الأسئلة التي يتكرر طرحها عن الإفصاح الصريح. للمزيد من المعلومات الرجاء زيارة موقع: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure



كيف يمكنك أن تستعد لمناقشات الإفصاح الصريح؟

- قد يساعدك كتابة التالي:
- جدولك الزمني للأحداث
 - أسئلتك وما يقلقك بخصوص:
 - الأمر الذي سار على غير ما يرام
 - كيفية حدوثه
 - كيف يمكن أن يؤثر الأمر عليك وعلى رعايتك
 - أي أمر آخر تود التحدث عنه، خلال مناقشة الإفصاح الصريح.
- بعض الأمور الأخرى التي يمكن التفكير بها:
- الشخص الذي تود أن يتواجد معك ليدعمك خلال المناقشات
 - كيف يمكن أن تساعد الخدمات الصحية في تلبية احتياجاتك
 - إذا ما كنت تود الحصول على رأي آخر بخصوص الرعاية الطبية الخاصة بك.



ماذا يحدث لو لم تلبِ عملية الإفصاح الصريح احتياجاتك؟

- عملية التقدم بشكوى عملية منفصلة عن الإفصاح الصريح. لو لم تلبِ عملية الإفصاح الصريح احتياجاتك، فيمكنك:
- أن تناقش ما يقلقك مع مقدم الرعاية الصحية الخاص بك، أو إدارة الخدمة الصحية العليا، مثل المدير الإداري، أو مدير الخدمة
 - أن تتقدم بشكوى عبر نظام ملاحظات وشكاوى الخدمات الصحية. يوجد موظف مختص بالشكاوى لدى بعض الخدمات الصحية، يمكنك التحدث إليه.
 - أن تتواصل مع وكالة شكاوى الخدمات الصحية، أو وزارة الصحة، في ولايتك أو إقليمك، وذلك إذا شعرت بأنه لا يمكنك التحدث إلى الخدمة الصحية الخاصة بك، أو إذا لم تكن راضياً عن ردهم
 - أن تتحدث إلى محام عن الضرر الذي تعرضت له.

أضف هنا بيانات الشخص الذي تتعامل معه في الخدمة الصحية الخاصة بك:

الاسم:

الوظيفة:

رقم هاتف آخر للدعم:

رقم الهاتف: