

# Προετοιμασία και συμμετοχή σε συζητήσεις ανοικτής δημοσιοποίησης

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ  
για καταναλωτές  
και φροντιστές

## Τι είναι η ανοικτή δημοσιοποίηση;

Καθημερινά χιλιάδες άτομα λαμβάνουν υγειονομική περίθαλψη. Μερικές φορές κάτι μπορεί να πάει στραβά και να προκαλέσει ακούσια ζημιά σε σας ή σε κάποιον που φροντίζετε. Στην υγειονομική περίθαλψη, αυτό είναι γνωστό ως **περιστατικό**. Ο πάροχος υγειονομικής σας περίθαλψης (π.χ. ο γιατρός ή ο νοσηλευτής σας) θα πρέπει να συζητήσει μαζί σας για το θέμα αυτό το συντομότερο δυνατόν.

**Ανοικτή δημοσιοποίηση** είναι η συζήτηση με εσάς, με τον πάροχο υγειονομικής σας περίθαλψης και με τα άτομα που ίσως επιλέξετε να σας παρέχουν υποστήριξη (π.χ. την οικογένειά σας, έναν φροντιστή ή έναν φίλο) σχετικά με το περιστατικό που προκάλεσε δυσμενείς επιπτώσεις ενόσω λαμβάνετε υγειονομική περίθαλψη.

Η ανοικτή δημοσιοποίηση περιλαμβάνει τα εξής:

- Να σας ζητηθεί συγγνώμη για ό,τι δεν πήγε καλά
- Επεξήγηση των γνωστών γεγονότων
- Να ακουστεί η εμπειρία σας
- Την επεξήγηση του πως μπορεί να επηρεάσει εσάς και τη φροντίδα σας
- Επεξήγηση των μέτρων που έχουν ληφθεί ώστε να μη συμβεί ξανά.

Η ανοικτή δημοσιοποίηση μπορεί να συμβεί μέσα από μία ή περισσότερες συζητήσεις.



## Ανοικτή δημοσιοποίηση και τα δικαιώματά σας όσον αφορά την υγειονομική σας περίθαλψη

Ο **Αυστραλιανός Χάρτης Δικαιωμάτων Υγειονομικής Περίθαλψης** εξηγεί τα δικαιώματά σας κατά τη διάρκεια της ανοικτής δημοσιοποίησης.

Περιλαμβάνεται το δικαίωμα που έχετε:

- Να σας πουν τι δεν πήγε καλά στην υγειονομική σας περίθαλψη, πώς έγινε, πώς ίσως σας επηρεάσει και τι μέτρα έχουν ληφθεί για να καταστήσουν την περίθαλψή σας ασφαλή
- Να μοιραστείτε την εμπειρία σας και να συμμετάσχετε στη διαδικασία για τη βελτίωση της ποιότητας της περίθαλψης και των υπηρεσιών υγείας
- Να κάνετε ερωτήσεις και να συμμετάσχετε σε ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία
- Να σχολιάσετε ή να παραπονεθείτε χωρίς αυτό να επηρεάσει τον τρόπο περίθαλψής σας.



## Σε τι είδους υποστήριξη έχετε δικαίωμα πρόσβασης;

Έχετε το **δικαίωμα** πρόσβασης σε υποστήριξη που χρειάζεστε κατά τη διάρκεια της ανοικτής δημοσιοποίησης. Στην περίπτωση αυτή μπορούν να περιλαμβάνονται τα εξής:

- Μεταφραστές
- Διερμηνείς
- Υπάλληλοι-σύνδεσμοι με τους αυτόχθονες
- Σύμβουλοι
- Άτομα που είναι καταρτισμένα για την υποστήριξη ασθενών, π.χ. εκπρόσωποι καταναλωτών, ομότιμοι λειτουργοί, κοινωνικοί λειτουργοί ή δικηγόροι
- Κάλυψη έκτακτων εξόδων, π.χ. μεταφοράς, γευμάτων ή πάρκινγκ.

Οι Υπηρεσίες Μετάφρασης και Διερμηνείας είναι διαθέσιμες **24 ώρες την ημέρα 7 ημέρες την εβδομάδα: Τηλεφωνήστε στο 131 450.**

## Τι μπορείτε να περιμένετε από τη διαδικασία ανοικτής δημοσιοποίησης;

Η διαδικασία ανοικτής δημοσιοποίησης περιγράφεται παρακάτω. Η σειρά και τα βήματα ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη σοβαρότητα των δυσμενών επιπτώσεων που αντιμετωπίζετε, τις συνθήκες και τις ανάγκες σας.

### Όποτε συμβαίνει κάποιο περιστατικό

Ο πάροχος υγειονομικής σας περίθαλψης θα πρέπει:

- Να σας το πει το συντομότερο δυνατόν
- Να σας παράσχει ασφαλή περίθαλψη
- Να ζητήσει συγγνώμη όσον αφορά το τι πήγε στραβά
- Να εξηγήσει τα γνωστά γεγονότα
- Να εξηγήσει το πώς θα επηρεάσει εσάς και την περίθαλψή σας.

[Κατόπιν δικής σας συμφωνίας και ανάλογα με τη σοβαρότητα του περιστατικού (π.χ. αν το περιστατικό δεν είναι σοβαρό), η διαδικασία μπορεί να τελειώσει εδώ.]

### Έναρξη διαδικασίας ανοικτής δημοσιοποίησης

Ο πάροχος υγειονομικής σας περίθαλψης θα πρέπει:

- Να εξηγήσει τη διαδικασία ανοικτής δημοσιοποίησης
- Να σας εξηγήσει τα δικαιώματά σας όσον αφορά την υγειονομική σας περίθαλψη
- Να σας δώσει τα στοιχεία ενός ατόμου επικοινωνίας με το οποίο νιώθετε άνετα
- Να οργανώσει συζητήσεις το συντομότερο δυνατόν και να συμφωνήσει μαζί σας για τον χρόνο, τον τόπο και τα άτομα που θα συμμετάσχουν στις συζητήσεις.

### Συζητήσεις ανοικτής δημοσιοποίησης

Ο πάροχος υγειονομικής σας περίθαλψης θα πρέπει:

- Να σας ζητήσει συγγνώμη για ό,τι δεν πήγε καλά
- Να εξηγήσει τα γνωστά γεγονότα
- Να ακούσει την εμπειρία σας
- Να εξηγήσει πώς αυτό που δεν πήγε καλά ίσως επηρεάσει εσάς και την περίθαλψή σας
- Να εξηγήσει πώς διερευνούν ό,τι δεν πήγε καλά
- Να εξηγήσει τα μέτρα που λαμβάνουν ώστε να μη συμβεί ξανά
- Να συμφωνήσει μαζί σας για ένα σχέδιο συνεχιζόμενης περίθαλψης
- Να συμφωνήσει μαζί σας για ένα σχέδιο ανοικτής δημοσιοποίησης και το τι θα θέλατε να επιτευχθεί από τις μελλοντικές συζητήσεις.

### Επαναληπτικές συζητήσεις

Ο πάροχος υγειονομικής σας περίθαλψης θα πρέπει:

- Να σας ενημερώνει για κάθε περαιτέρω διερεύνηση
- Να σας ενημερώσει για βελτιώσεις που έγιναν στην υγειονομική περίθαλψη.

### Ολοκλήρωση της διαδικασίας ανοικτής δημοσιοποίησης

Ο πάροχος υγειονομικής σας περίθαλψης θα πρέπει:

- Να ρωτήσει αν έχουν καλυφθεί οι ανάγκες σας
- Να σας παράσχει έγγραφο στα οποία έχουν καταγραφεί οι συζητήσεις σας, την ευκαιρία να πείτε τη γνώμη σας και επιλογές για την εξέλιξη της υπόθεσής σας
- Να σας ενημερώσει ότι αν δεν έχουν καλυφθεί οι ανάγκες σας έχετε το δικαίωμα υποβολής παραπόνου.



**Σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας μπορείτε να αναμένετε ότι:**

Θα έχετε ανοικτή και ειλικρινή επικοινωνία

Θα αντιμετωπιστείτε με ενσυναίσθηση, σεβασμό και προσοχή

Θα ακουστεί η άποψή σας

Θα έχετε την υποστήριξη που χρειάζεστε

Θα απαντηθούν οι ερωτήσεις σας



## Πως μπορείτε να προετοιμαστείτε για τις συζητήσεις ανοικτής δημοσιοποίησης;

Ίσως σας φανεί χρήσιμο να γράψετε:

- Το χρονοδιάγραμμά σας όσον αφορά τα γεγονότα
- Τις ερωτήσεις και τις ανησυχίες σας όσον αφορά:
  - το τι δεν πήγε καλά
  - πώς συνέβη
  - πώς ενδέχεται να επηρεάσει εσάς και την περίθαλψή σας
- Οτιδήποτε άλλο για το οποίο θα θέλατε να συζητήσετε κατά τη διάρκεια της συζήτησης ανοικτής δημοσιοποίησης.

Κάποια άλλα πράγματα που θα μπορούσατε να σκεφτείτε είναι τα εξής:

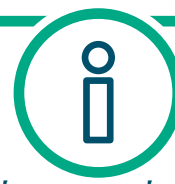
- Ποιον θα θέλατε μαζί σας για υποστήριξη κατά τη διάρκεια των συζητήσεων
- Πώς η υπηρεσία υγείας μπορεί να βοηθήσει να καλυφθούν οι ανάγκες σας
- Αν θα θέλατε να πάρετε μια δεύτερη γνώμη για την υγειονομική σας περίθαλψη.



## Τι θα συμβεί αν η διαδικασία ανοικτής δημοσιοποίησης δεν καλύψει τις ανάγκες σας;

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων είναι μια **χωριστή διαδικασία** από την ανοικτή δημοσιοποίηση. Αν η διαδικασία ανοικτής δημοσιοποίησης δεν καλύψει τις ανάγκες σας, μπορείτε να κάνετε τα εξής:

- Να συζητήσετε για τα θέματα που σας απασχολούν με τον πάροχο υγειονομικής σας περίθαλψης ή με την ανώτερη διοίκηση της υπηρεσίας υγείας, π.χ. με τον υπεύθυνο της Κλινικής ή της Υπηρεσίας
- Να υποβάλετε παράπονο μέσω του συστήματος της υπηρεσίας υγείας για σχόλια και παράπονα. Ορισμένες υπηρεσίες υγείας θα έχουν έναν αρμόδιο υπάλληλο για τα παράπονα στον οποίο μπορείτε να αποταθείτε.
- Να επικοινωνήσετε με τον οργανισμό υποβολής παραπόνων για θέματα υγειονομικής περίθαλψης στην πολιτεία ή στην επικράτειά σας ή με το υπουργείο υγείας αν πιστεύετε ότι δεν σας δίνεται η δυνατότητα να μιλήσετε με την υπηρεσία υγείας σας ή αν δεν σας ικανοποιήσει η απάντησή τους
- Να μιλήσετε με έναν δικηγόρο για τις δυσμενείς επιπτώσεις που αντιμετωπίσατε.



## Πώς μπορείτε να μάθετε περισσότερες πληροφορίες για την ανοικτή δημοσιοποίηση;

Αν θέλετε να μάθετε περισσότερες πληροφορίες για την ανοικτή δημοσιοποίηση, ίσως σας φανούν χρήσιμα τα εξής:

- Ανοικτή δημοσιοποίηση πραγμάτων που δεν εξελίσσονται σύμφωνα με το πρόγραμμα, ένα φυλλάδιο για ασθενείς που ξεκινούν τη διαδικασία ανοικτής δημοσιοποίησης: [www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Αυστραλιανό Πλαίσιο Ανοικτής Δημοσιοποίησης: [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

## Έχετε ερωτήσεις;



Σαρώστε αυτόν τον κωδικό QR για να αποκτήσετε πρόσβαση στις συχνές ερωτήσεις όσον αφορά την ανοικτή δημοσιοποίηση (FAQs). Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα: [www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

## Προσθέστε τα στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου από την υπηρεσία υγείας σας εδώ:

Όνομα:

Θέση:

Τηλέφωνο:

Άλλο τηλέφωνο υποστήριξης: