

# स्पष्ट खुलासा चर्चा के लिए तैयारी करना और हिस्सा लेना

सूचना  
उपभोक्ताओं और  
देखभालकर्ताओं के लिए

## स्पष्ट खुलासा क्या होता है?

प्रतिदिन हज़ारों लोग स्वास्थ्य देखभाल प्राप्त करते हैं। कभी-कभी कुछ गलत हो जाता है जिससे आपको या आप जिनकी देखभाल करते हैं उनको अनजाने में किया गया नुकसान हो जाता है। स्वास्थ्य देखभाल में, इसे **घटना** कहा जाता है। आपके स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता (जैसे कि किसी डॉक्टर या नर्स) को इस बारे में आपसे जल्दी से जल्दी बात करनी चाहिए।

**स्पष्ट खुलासा** आपके साथ एक बातचीत होती है, जिसमें आपका स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता और आपने अपने समर्थन में जिन लोगों को चुना है (जैसे कि आपका परिवार, देखभालकर्ता या दोस्त), वे शामिल होते हैं, यह बातचीत उस घटना के बारे में होती है जो तब घटित हुई थी जब आप देखभाल प्राप्त कर रहे थे।

स्पष्ट खुलासा में शामिल होता है:

- जो गलत हुआ उसके बारे में क्षमा माँगना
- ज्ञात तथ्यों को बताना
- आपके अनुभव को सुनना
- यह बताना कि इससे आपके ऊपर या आपकी देखभाल पर कैसे असर पड़ सकता है
- इसे दोबारा होने से रोकने के लिए उठाए जा रहे कदमों के बारे में बताना

स्पष्ट खुलासा के लिए एक या अधिक बार बातचीत हो सकती है।



## स्पष्ट खुलासा और आपके स्वास्थ्य देखभाल अधिकार

**स्वास्थ्य देखभाल अधिकारों का ऑस्ट्रेलियाई चार्टर** में स्पष्ट खुलासा के दौरान आपके अधिकारों के बारे में बताया गया है।

इसमें शामिल है कि आपको अधिकार है कि:

- आपको बताया जाए कि आपकी स्वास्थ्य देखभाल में क्या गलत हुआ था, कैसे हुआ, इससे आपके ऊपर कैसे प्रभाव पड़ सकता है और आपकी देखभाल को अधिक सुरक्षित बनाने के लिए क्या किया जा रहा है
- आप अपना अनुभव साझा करें और देखभाल और स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार के लिए भाग लें
- प्रश्न पूछें और खुली और उचित बातचीत में शामिल हों
- आपके साथ होने वाले बर्ताव पर कोई प्रभाव पड़े बिना, अपना फीडबैक दें या शिकायत करें।



## आप क्या सहायता ले सकते हैं?

स्पष्ट खुलासा के दौरान आपको जिस सहायता कि आवश्यकता हो उसे पाना आपका **अधिकार** है। इसमें शामिल हो सकता है:

- अनुवादक
- दुभाषिये
- इंडीजनस लियाज़न अधिकारी
- काउंसलर (सलाहकार)
- रोगी की सहायता के लिए प्रशिक्षित लोग जैसे कि उपभोक्ता प्रतिनिधि, साथी कर्मचारी, सामाजिक कार्यकर्ता या एडवोकेट्स
- परिवहन, भोजन, या पार्किंग जैसी चीजों के लिए जेब से खर्च होने वाले पैसों का भुगतान।

**अनुवाद तथा दुभाषिया सेवाएँ दिन के 24 घंटे सप्ताह के 7 दिन उपलब्ध होती हैं: 131 450 पर फोन करें।**

## स्पष्ट खुलासा प्रक्रिया से आप क्या अपेक्षा कर सकते/सकती हैं?

स्पष्ट खुलासा प्रक्रिया के बारे में नीचे बताया गया है। आपको हुई हानि की गंभीरता, आपकी परिस्थितियों और आवश्यकताओं के आधार पर निम्नांकित क्रम और चरण भिन्न हो सकते हैं।

### कोई घटना घटती है

आपके स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता को:

- जितनी जल्दी संभव हो, आपको बताना चाहिए
- आपके लिए सुरक्षित देखभाल उपलब्ध करानी चाहिए
- जो गलत हुआ उसके बारे में क्षमा माँगनी चाहिए
- ज्ञात तथ्यों को बताना चाहिए
- यह बताना चाहिए कि इससे आपके ऊपर या आपकी देखभाल पर कैसे असर पड़ सकता है

[आपके साथ हुए अनुबंध के अनुसार, और पहुँची हानि की गंभीरता के आधार पर (जैसे कि छोटी-मोटी घटना) यह प्रक्रिया यहीं समाप्त हो सकती है।]

### स्पष्ट खुलासा प्रारंभ होता है

आपके स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता को:

- स्पष्ट खुलासा प्रक्रिया के बारे में बताना चाहिए
- आपके स्वास्थ्य देखभाल अधिकारों के बारे में बताना चाहिए
- आपको एक ऐसा संपर्क व्यक्ति उपलब्ध कराना चाहिए जिसके साथ आप सहज महसूस करें
- जितनी जल्दी संभव हो सके, बातचीत का आयोजन करना चाहिए, उसके समय, और कौन आएगा उस बारे में सहमति बननी चाहिए।

### स्पष्ट खुलासा चर्चा:

आपके स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता को:

- जो गलत हुआ उसके बारे में क्षमा माँगनी चाहिए
- ज्ञात तथ्यों को बताना चाहिए
- आपको हुए अनुभव को सुनना चाहिए
- यह बताना कि इससे आपके ऊपर या आपकी देखभाल पर कैसे असर पड़ सकता है
- यह बताना चाहिए कि जो गलत हुआ उसकी जाँच पड़ताल वे लोग कैसे कर रहे हैं
- इसे दोबारा होने से रोकने के लिए उनके द्वारा उठाए जा रहे कदमों के बारे में बताना चाहिए
- निरंतर देखभाल की योजना पर सहमति बननी चाहिए
- एक स्पष्ट खुलासा योजना और भविष्य में होने वाली बातचीत से आप क्या हासिल करना चाहते हैं उस पर सहमति होनी चाहिए।

### आगे की स्पष्ट खुलासा चर्चाएँ:

आपके स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता को:

- यदि कोई और जाँच-पड़ताल हुई हो तो उसके बारे में नवीनतम जानकारी देनी चाहिए
- स्वास्थ्य देखभाल में किए गए सुधारों के बारे में फीडबैक देना चाहिए।

### स्पष्ट खुलासा प्रक्रिया के समापन के समय

आपके स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता को:

- पूछना चाहिए कि आपकी आवश्यकताओं को पूरा किया गया या नहीं
- आपके साथ हुई चर्चाओं के बारे में आपको दस्तावेज़ देने चाहिए, आपको फीडबैक देने का अवसर देना चाहिए और आगे के लिए आपके विकल्प देने चाहिए
- आपको यह बताना चाहिए कि यदि आपकी आवश्यकताएँ पूरी नहीं हुई हैं तो आप शिकायत कर सकते हैं।



### संपूर्ण प्रक्रिया के दौरान आप अपेक्षा कर सकते हैं कि:

बातचीत खुली और उचित होगी

आपके साथ साहानूभूतिपूर्ण, सम्मानजनक बर्ताव किया जाएगा और आपको महत्व दिया जाएगा

आपकी बात सुनी जाएगी

आपको जिस सहायता कि आवश्यकता है वो मिलेगी

आपके प्रश्नों के उत्तर दिए जाएँगे



## आप स्पष्ट खुलासा चर्चा के लिए कैसे तैयारी कर सकते हैं?

निम्नांकित को लिख लेना सहायक हो सकता है:

- आपके अनुसार घटनाओं का समय
- निम्नांकित के बारे में आपके प्रश्न और आशंकाएँ:
  - क्या गलत हुआ
  - कैसे हुआ
  - इससे आपके ऊपर या आपकी देखभाल पर कैसे असर पड़ सकता है
- कोई अन्य चीज जिसके बारे में आप स्पष्ट खुलासा चर्चा के दौरान बात करना चाहते हैं।

विचार करने योग्य कुछ अन्य बातें इस प्रकार हैं:

- चर्चा के दौरान आप सहायता के लिए अपने साथ क्या ले जाना चाहेंगे
- आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए स्वास्थ्य सेवा कैसे सहायता कर सकती है
- क्या आप अपनी स्वास्थ्य देखभाल के बारे में किसी और से सलाह लेना चाहते हैं।



## आप स्पष्ट खुलासा के बारे और अधिक बातें कैसे जान सकते हैं?

यदि आप स्पष्ट खुलासा के बारे में और अधिक जानना चाहते हैं तो निम्नांकित संसाधन सहायक हो सकते हैं:

- जिन चीजों का स्पष्ट खुलासा योजना के अनुसार नहीं हो पाता, रोगियों द्वारा स्पष्ट खुलासा प्रक्रिया शुरू करने के बारे में एक पुस्तिका:  
[www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- ऑस्ट्रेलियाई स्पष्ट खुलासा फ्रेमवर्क:  
[www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

### प्रश्न हैं?



स्पष्ट खुलासा के बारे में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (FAQs) तक पहुँचने के लिए इस QR कोड को स्कैन करें। अधिक जानकारी के लिए कृपया

[www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure) पर जाएँ।



## यदि स्पष्ट खुलासा प्रक्रिया से आपकी आवश्यकताएँ पूरी नहीं हुई हों तो?

शिकायतों की प्रक्रिया, स्पष्ट खुलासा प्रक्रिया से **अलग प्रक्रिया** होती है। यदि स्पष्ट खुलासा प्रक्रिया से आपकी आवश्यकताएँ पूरी नहीं हुई हों तो आप:

- अपनी आशंकाओं के बारे में अपने स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता या स्वास्थ्य सेवा के वरिष्ठ प्रबंधकों जैसे कि प्रैक्टिस मैनेजर या सर्विस मैनेजर से बातचीत कर सकते हैं
- हेल्थ सेवा की फीडबैक और शिकायतें प्रणाली के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं। कुछ स्वास्थ्य सेवाओं में शिकायत अधिकारी होते हैं जिनसे आप बात कर सकते हैं
- यदि आपको लगता है कि आप अपनी स्वास्थ्य सेवा से बात नहीं कर सकते हैं, या आप उनके जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो अपने राज्य या टैरीटोरी की स्वास्थ्य देखभाल शिकायतें एजेंसी या स्वास्थ्य विभाग से संपर्क करें
- आपको जो हानि पहुँची है उसके बारे में किसी वकील से बात करें।

## अपनी स्वास्थ्य सेवा का संपर्क विवरण यहाँ डालें:

नाम:

पोज़िशन:

फोन:

अन्य सहायता फोन: