

열린 공개 논의를 위한 준비와 참여

소비자들과 간병인들을
위한
정보

열린 공개 논의란 무엇입니까?

매일 수많은 사람들이 헬스케어 서비스를 받습니다. 간혹, 일이 잘못되어 본의 아니게 귀하나 귀하가 돌보는 사람이 피해를 입을 수도 있습니다. 헬스케어 서비스에서는 이러한 상황을 **사고 (incident)** 라고 합니다. 담당 헬스케어 제공자 (예: 의사나 간호사) 는 가능한 빨리 귀하와 사고에 대해 논의해야 합니다.

열린 공개 논의 (open disclosure) 는 헬스케어 서비스를 받는 중에 피해를 야기한 사고에 대한 논의로서 귀하, 담당 헬스케어 제공자 그리고 귀하가 선택한 조력자 (예: 가족, 간병인 혹은 친구) 가 참여합니다.

열린 공개에 포함되는 내용:

- 잘못된 일에 대해 피해자에게 사과
- 알려진 사실들에 대한 설명
- 귀하의 경험에 대해 경청
- 귀하와 귀하의 케어에 어떻게 영향을 미칠 수 있는지 설명
- 재발 방지를 위해 취해진 조치들에 대한 설명

열린 공개는 1 회 이상의 논의를 통해 진행될 수 있습니다.



열린 공개 논의 및 소비자의 헬스케어 권리

호주 헬스케어 소비자권리헌장 (Australian Charter of Healthcare Rights) 에는 열린 공개 논의에 관한 귀하의 권리가 설명되어 있습니다.

귀하의 권리의 예:

- 내가 받은 헬스케어 서비스에서 어떤 일이 잘못되었는지, 그 일이 어떻게 발생하였는지, 나에게 어떤 영향을 미칠 수 있는지 그리고 안전한 나의 케어를 위해 어떤 조치가 취해지고 있는지에 대해 들을 수 있는 권리
- 의료 및 보건 서비스의 질을 증진하는 데 있어서 나의 경험을 공유하고 참여할 수 있는 권리
- 질문을 할 수 있는 권리와 솔직하고 열린 소통에 참여할 수 있는 권리
- 나의 치료에 영향을 미치지 않으면서, 피드백을 제공하고 불만을 제기할 수 있는 권리.



어떤 지원을 이용할 수 있나요?

열린 공개 논의가 진행되는 동안에 귀하는 지원 서비스를 이용할 수 있는 **권리** 를 가집니다. 지원 서비스의 예:

- 번역사
- 통역사
- 원주민 연락 담당관
- 상담사
- 소비자 대리인, 동료 조력자 (peer worker), 사회복지사, 옹호자 등과 같이 환자를 위한 숙련된 지원자
- 교통비, 식비, 주차비 등과 같이 자기부담 비용에 대한 지급.

**통역 및 번역 서비스는 주 7 일 하루 24 시간
이용가능합니다: 전화 131 450.**

열린 공개 논의 절차를 통해 무엇을 기대할 수 있나요?

열린 공개 논의 절차가 아래에 간략히 소개되어 있습니다. 순서 및 단계는 귀하가 경험한 피해의 정도, 귀하의 상황 및 필요에 따라 달라질 수 있습니다.

Q 사고 발생

해당 헬스케어 제공자는 반드시:

- 가능한 신속하게 귀하에게 알리고
- 안전한 케어를 제공하고
- 잘못된 일에 대해 귀하에게 사과하고
- 알려진 사실들에 대해 설명하고
- 귀하와 귀하의 케어에 미칠 영향에 대해 설명해야 합니다.

[귀하와의 동의 하에서, 그리고 피해의 정도에 따라서 (즉, 경미한 사고인 경우), 열린 공개 논의 절차가 여기서 종료될 수 있습니다.]

Q 열린 공개 논의 절차의 시작

해당 헬스케어 제공자는 반드시:

- 열린 공개 논의 절차를 설명하고
- 귀하의 헬스케어 권리를 설명하고
- 귀하가 편하게 대할 수 있는 연락 담당자를 제공하고
- 가능한 빨리 논의 일정을 마련해서 시간, 장소 및 참가자들에 대해 합의해야 합니다.

Q 열린 공개 논의:

해당 헬스케어 제공자는 반드시:

- 잘못된 일에 대해 여러분에게 사과하고
- 알려진 사실들에 대해 설명하고
- 귀하의 경험에 대해 경청하고
- 그 사고가 귀하와 귀하의 케어에 어떻게 영향을 미칠 수 있는지를 설명하고
- 그 사고에 대한 조사가 어떻게 실시되고 있는지 설명하고
- 재발 방지를 위해 취해지는 조치들에 대해 설명하고
- 지속적인 케어 계획에 대해 합의하고
- 열린 공개 논의 계획 및 향후 논의들을 통해 귀하가 얻고자 하는 것들에 대해 합의해야 합니다.

Q 후속 논의:

해당 헬스케어 제공자는 반드시:

- 추가 조사에 대해 업데이트된 내용을 제공하고
- 증진된 의료 서비스에 대한 피드백을 제공해야 합니다.

Q 열린 공개 논의 절차 완료

해당 헬스케어 제공자는 반드시:

- 귀하의 필요가 충족되었는지 질문하고
- 귀하와의 논의들에 대한 문서, 피드백에 대한 기회 그리고 후속 선택안을 제공하고
- 귀하의 필요가 충족되지 않았을 때 불만을 제기할 수 있다는 점을 귀하에게 안내해야 합니다.



이 절차가 진행되는 동안 귀하가 기대할 수 있는 점:

- 솔직하고 열린 소통을 할 수 있음
- 공감, 존중 및 배려를 받을 수 있음
- 경청될 수 있음
- 나에게 필요한 지원을 받을 수 있음
- 나의 질문에 대한 답변을 받을 수 있음



열린 공개 논의를 어떻게 준비할 수 있나요?

다음과 같은 내용을 적어두면 도움이 될 수도 있습니다:

- 시간 순으로 정리된 사건들
- 아래와 관련된 질문과 우려사항
 - 잘못된 일
 - 그 일이 발생한 방식
 - 나와 나의 케어에 영향을 미칠 수도 있는 방식
- 열린 공개 논의 중에 말하고 싶은 기타 사안들.

다음과 같은 점도 고려해 볼 수 있습니다:

- 논의 중에 내가 원하는 조력자
- 보건 서비스가 나의 필요를 충족해 주는 방법
- 내가 나의 헬스케어에 대해 다른 전문가의 소견을 원하는지 여부.



열린 공개 논의에 대한 자세한 정보를 어떻게 알아볼 수 있나요?

열린 공개에 대해 더 자세히 알아보시려면 다음과 같은 유용한 자료를 참조하십시오:

- Open disclosure of things that don't go to plan(예기치 않게 발생한 일들에 대한 열린 공개 논의), 열린 공개 논의 절차를 시작하는 환자들을 위한 안내서: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Australian Open Disclosure Framework(호주 열린 공개 논의 프레임워크): www.safetyandquality.gov.au/AODF

질문이 있나요?



QR 코드를 스캔해서 열린 공개 논의에 대해 자주 묻는 질문과 답변을 확인하십시오 (FAQs). 더 자세한 정보를 위한 웹사이트: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure



열린 공개 논의 절차가 필요를 충족하지 않으면 어떻게 하나요?

불만제기는 열린 공개 논의와는 다른 별도의 절차입니다. 열린 공개 논의 절차가 귀하의 필요를 충족하지 않았을 때, 귀하가 할 수 있는 일:

- 담당 헬스케어 제공자 혹은 의료 서비스의 고위 경영자 (Practice Manager 또는 Service Manager) 와 귀하의 우려사안에 대해 논의할 수 있고
- 의료 서비스의 피드백 및 불만 시스템을 통해 불만을 제기할 수 있습니다. 일부 의료 서비스에는 귀하가 이야기할 수 있는 소비자 불만 담당자가 있습니다
- 해당 의료 서비스와 직접 이야기하는 것이 불편하거나 그들의 답변이 만족스럽지 않을 경우, 주나 준주에서 운영하는 헬스케어 불만 처리 기관이나 보건국에 연락하십시오
- 귀하가 경험했던 피해에 대해 변호사와 상담하십시오.

귀하의 의료 서비스 담당자 연락처를 여기에 기재하십시오:

이름:

직책:

전화번호:

기타 지원 전화번호: