

# Preparando-se e participando de discussões sobre divulgação pública

## O que é divulgação pública?

Todos os dias milhares de pessoas recebem tratamento de saúde. Por vezes coisas podem dar errado e podem causar danos involuntários a você ou alguém sob seus cuidados. No plano de saúde, isso é conhecido como um **incidente**. Seu/sua profissional de saúde (como seu/sua médico(a) ou enfermeiro(a)) deve dialogar com você a respeito do fato o mais breve possível.

**Divulgação pública** é a discussão entre você, seu/sua profissional de saúde e as pessoas que você poderá escolher para lhe prestar suporte (como sua família, cuidador(a) ou amigo(a)) sobre um incidente que causou alguma lesão durante tratamento de saúde.

Divulgação pública inclui:

- Desculpar-se sobre o que ocorreu de errado
- Explicar os fatos conhecidos
- Ouvir sobre sua experiência
- Explicar como isso o afetará e seu tratamento
- Explicar os passos tomados para prevenir que aconteça novamente.

Divulgação pública pode ter lugar durante uma ou mais discussões.



## Divulgação pública e seus direitos no tratamento de saúde

A Carta Australiana dos Direitos de Tratamento de Saúde explica seus direitos durante uma divulgação pública.

É incluso o direito de:

- Ser informado(a) sobre o que ocorreu de errado durante seu tratamento de saúde, como aconteceu, como poderá afetá-lo(a) e o que está sendo feito para tornar seu tratamento seguro
- Compartilhar sua experiência e participar da melhoria da qualidade na prestação de serviços de saúde
- Fazer perguntas e estar envolvido(a) em comunicações abertas e honestas
- Fornecer comentários ou reclamações sem afetar a maneira que como você é tratado(a).



## Qual suporte você poderá acessar?

Você tem o **direito** de acessar o suporte que precisar durante o processo de divulgação pública. Isso pode incluir:

- Tradutores
- Intérpretes
- Oficiais de relações Indígenas
- Conselheiros
- Pessoas treinadas para prestar suporte ao/à paciente como representantes de consumidores, colegas de trabalho, serviço social ou advogados
- Pagamento de despesas diretas para eventualidades como transporte, refeições, ou estacionamento.

**Serviços de Tradução e Intérprete estão disponíveis 24 horas 7 dias: Telefone 131 450.**

## O que você pode esperar de um processo de divulgação pública?

O processo de divulgação pública está descrito abaixo. A ordem e os passos podem variar dependendo da severidade da lesão causada, suas circunstâncias e necessidades.

### Um incidente acontece

Seu profissional de saúde deve:

- Informar-lhe o mais rápido possível
- Providenciar tratamento seguro
- Desculpar-se sobre o que ocorreu de errado
- Explicar os fatos conhecidos
- Explicar como isso o/a afetará e seu tratamento.

Em concordância com você, e dependendo da gravidade da lesão (por exemplo: um incidente mínimo) o processo pode terminar aqui.].

### Iniciando o processo de divulgação pública

Seu profissional de saúde deve:

- Explicar o processo de divulgação pública
- Explicar os seus direitos de tratamentos de saúde
- Providenciar um contato pessoal com o qual você se sinta confortável
- Organizar discussões o mais breve possível, e concordar sobre o horário, lugar e quem participará.

### Discussões sobre divulgação pública

Seu profissional de saúde deve:

- Desculpar-se sobre o que ocorreu de errado
- Explicar os fatos conhecidos
- Ouvir sobre sua experiência
- Explicar como o que ocorreu de errado pode lhe afetar e seus tratamentos
- Explicar como estão investigando o que ocorreu de errado
- Explicar os passos que estão tomando para prevenir que aconteça novamente
- Concordar sobre um plano de tratamento contínuo
- Concordar sobre um plano de divulgação pública e o que você gostaria de definir sobre discussões futuras.

### Acompanhamento das discussões

Seu/sua profissional de saúde deve:

- Fornecer atualizações sobre investigações subsequentes
- Fornecer comentários sobre melhorias conquistadas no serviço de saúde.

### Finalizar o processo de divulgação pública

Seu profissional de saúde deve:

- Questionar se suas necessidades foram supridas
- Fornecer-lhe documentação sobre suas discussões, a oportunidade de fornecer comentários e suas opções de acompanhamento
- Informá-lo(a) caso suas necessidades não forem supridas você poderá submeter uma reclamação.



#### O que esperar durante o processo:

Ter conversações honestas e transparentes

Ser tratado(a) com empatia, respeito e consideração

Ser ouvido(a)

Ter o suporte que precisar

Ter seus questionamentos respondidos



## Como você pode preparar-se para discussões sobre divulgação de eventos adversos?

Pode ser útil anotar:

- A cronologia dos fatos
- Suas perguntas e preocupações em relação a:
  - o que ocorreu de errado
  - como o fato ocorreu
  - como poderá o/a afetar e seus tratamentos
- Qualquer outra coisa que gostaria de conversar durante as discussões de divulgação pública.

Outros fatos para refletir sobre:

- Quem você gostaria de ter ao seu lado para lhe dar suporte durante as discussões
- Como os planos de saúde podem lhe ajudar a suprir suas necessidades
- Se você gostaria de uma segunda opinião sobre seu tratamento.



## E se o processo de divulgação pública não satisfazer suas expectativas?

O processo de reclamação é um **processo separado** da divulgação pública. Se o processo de divulgação pública não satisfazer suas expectativas você pode:

- Discutir suas preocupações com seu/sua profissional de saúde ou alta gerência do seu plano de saúde bem tal como o/a gerente Especializado gerente da instituição ou o/a Gerente de Serviço
- Submeta uma reclamação através do sistema de comentários do seu plano de saúde. Alguns planos de saúde possuem o/a oficial de reclamações com quem você poderá conversar
- Entre em contato com a agência de reclamações ou departamento de saúde do seu estado ou território se você sentir impossibilitado(a) de conversar com seu plano de saúde, ou se você não estiver satisfeito(a) com a resposta deles
- Converse com um advogado sobre a lesão sofrida.



## Como você pode se informar mais sobre a divulgação pública?

Se você quiser se informar mais sobre a divulgação pública, as seguintes fontes podem ser úteis:

- Divulgação pública de coisas que não acontecem conforme planejado, um livreto para pacientes iniciando o processo de divulgação pública: [www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Estrutura de Divulgação pública Australiana: [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

## Perguntas?



Escaneie esse código QR para acessar as questões mais frequentes sobre a divulgação pública (FAQs). Para mais informações por favor acesse: [www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

## Adicione os contatos do seu plano de saúde aqui:

Nome:

Posição:

Telefone:

Telefone adicional de suporte: