

# 准备并参与公开披露讨论

为消费者  
和照顾者  
提供的信息

## 什么是公开披露？

每天都有数以千计的人接受医疗保健服务。期间有时会出现错误从而导致了您或者您在意的人受到无心的伤害。在医疗服务中，这种状况被称之为**事故**。您的医疗服务提供者（例如医生或护士）应当尽早向您告知事故的发生。

**公开披露** (Open Disclosure) 指的是在您、您的医疗服务提供者以及您可能会选择来为您提供支持的人士（例如您的家庭成员、护理您的亲属或者您的朋友）之间进行的有关在您就医过程中对您造成伤害的事故所展开的讨论。

公开披露包括：

- 就出现的错误对您道歉
- 向您解释已经知道的事实
- 听取您的经历
- 向您解释此次事故可能会如何影响您及对您的护理
- 向您解释为了防止这样的事故再次发生所采取的措施及其步骤。

公开披露可能会包含一次或者一次以上的讨论。



## 公开披露以及您的医疗权利

《澳大利亚医疗保健权利宪章》(Australian Charter of Healthcare Rights)对您在公开披露中所拥有的权利作出了说明。您的权利包括：

- 知晓在就医过程中是什么出现了错误，如何发生的，可能会对您产生什么影响，以及正在采取什么措施以确保对您的安全护理
- 讲述您的经历并参与提升护理及健康服务的质量
- 提出问题并参与到开诚布公、如实的交流中
- 提出反馈意见或者投诉，且不会影响您的就医。



## 您可以得到什么支援？

您有权利在公开披露的过程中获得支援。这

些支援可能包括：

- 翻译人员
- 口译人员
- 原住民联络官员
- 咨询员
- 经过训练的病人支援人员，例如消费者代表、同伴支援人员、社工或者社会倡导者
- 补偿您自行支付的费用，例如交通、用餐或者停车费用。

翻译及口译服务是每天 24 小时、每周 7 天都能使用的：联系电话 131 450。

## 公开披露流程会是什么样子的？

公开披露的流程描述如下。其顺序和步骤可能会由您经历的伤害严重性、您的情况以及诉求而有所不同。

### 发生了事故

您的医疗服务提供者应该：

- 尽快告知您
- 为您提供安全护理
- 就发生的错误向您致歉
- 向您解释已经知道的事实
- 向您解释此次事故会如何影响您及对您的护理。

[如与您达成协议，并且取决于伤害的严重性（即轻微的事故），流程可能会到此为止。]

### 开始公开披露流程

您的医疗服务提供者应该：

- 说明公开披露的流程
- 说明您的医疗权利
- 为您提供一个您认为方便联系的联系人
- 尽快组织讨论，并且就讨论时间、地点及参与人达成一致。

### 公开披露讨论

您的医疗服务提供者应该：

- 就发生的错误向您致歉
- 向您解释已经知道的事实
- 听取您的经历
- 向您解释此次事故可能会如何影响您及对您的治疗
- 向您解释他们是如何调查事故的
- 向您解释为了防止这样的事故再次发生所采取的措施及其步骤
- 就持续性的护理计划达成一致
- 就公开披露计划以及您想要在未来讨论中实现的目标达成一致。

### 跟进讨论

您的医疗服务提供者应该：

- 为您提供任何进一步调查的最新进展
- 为您提供关于医疗服务已实施改进的反馈。

### 结束公开披露流程

您的医疗服务提供者应该：

- 询问您的诉求是否得到了满足
- 为您提供与讨论有关的文件，提供提出反馈及跟进选项的机会
- 告知您如果您的诉求没有得到满足，您可以进行投诉。



在公开披露流程中  
您将会：

获得开诚布公且如实的  
沟通

受到移情、尊重及体贴  
的对待

得到倾听

获得您所需要的支援

您的疑问将会获得解答



## 如何准备公开披露的讨论？

您可以将以下内容写下来：

- 事件发生的先后顺序
- 你对以下事项的疑问及担忧：
  - 什么出现了错误
  - 该错误是如何发生的
  - 它可能将如何影响您和对您的护理
- 其他任何您想要在公开披露讨论期间谈的内容。

其他有待考虑的事项为：

- 在讨论期间您想与谁一同在场
- 医疗服务可以如何满足您的诉求
- 您是否想要就医疗服务寻求另一意见。



## 如果公开披露流程没有满足您的诉求怎么办？

投诉流程和公开披露流程是两个分开的流程。如果公开披露流程没有满足您的诉求，您可以：

- 和您的医疗服务提供者或医疗服务高级管理人员（例如机构经理或服务经理）谈论您的担忧
- 通过医疗服务反馈和投诉系统进行投诉。有些医疗服务机构有投诉专员，您可以和他们沟通
- 如果您感觉无法和您的医疗机构沟通，或者您对他们的回应不满意，请与州或领地的医疗服务投诉机构或卫生部联系
- 和律师就您受到的伤害进行沟通。



## 如何了解有关公开披露的更多信息？

如果您想进一步了解公开披露，以下资源可能对您有所帮助：

- 《公开披露意外事件 (Open disclosure of things that don't go to plan)》。这是一本帮助病人开始公开披露流程的小册子：  
[www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- 澳大利亚公开披露框架 (Australian Open Disclosure Framework)：  
[www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

## 有疑问吗？



扫描此二维码，访问有关公开披露的常见问题 (FAQs)。更多信息请访问：[www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

请在此处添加您的医疗服务机构的联系方式：

名称：

职位：

电话：

其他支援电话：