

# Paghahanda at pakikilahok sa mga bukas na talakayan sa pagsisiwalat

**IMPORMASYON**  
para sa mga konsyumer  
at tagapag-alaga

## Ano ang bukas na pagsisiwalat?

Araw-araw, libu-libong mga tao ang tumatanggap ng pangangalagang pangkalusugan. Minsan may mga pagkakamaling nagdudulot ng di sinasadyang pinsala sa iyo o sa taong pinagmamalasakitan mo. Sa pangangalagang pangkalusugan, kilala ito bilang isang **insidente**. Ang iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan (tulad ng isang doktor o nars) ay dapat makipag-usap sa iyo tungkol dito sa lalong madaling panahon.

Ang **Bukas na pagsisiwalat** ay ang pakikipag-usap sa iyo, sa iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan at sa mga taong maaaring pinili mong sumuporta sa iyo (tulad ng iyong pamilya, tagapag-alaga o kaibigan) hinggil sa isang insidente na nagdulot ng pinsala habang tumatanggap ng pangangalagang pangkalusugan.

Kasama sa bukas na pagsisiwalat ang:

- Paghingi sa iyo ng paumanhin tungkol sa maling nangyari
- Pagpapaliwanag ng mga nalalamang katotohanan
- Pakikinig sa iyong karanasan
- Pagpapaliwanag kung paano ito makakaapekto sa iyo at sa iyong pangangalaga
- Pagpapaliwanag ng mga hakbang na ginagawa upang maiwasan itong mangyaring muli.

Ang bukas na pagsisiwalat ay maaaring maganap sa isa o higit pang mga talakayan.



## Ang bukas na pagsisiwalat at ang iyong mga karapatang pangkalusugan

Ipinapaliwanag ng [Australian Charter of Healthcare Rights](#) ang iyong mga karapatan sa bukas na pagsisiwalat.

Kasama rito ang karapatang:

- Masabihan kung ano ang naging mali sa iyong pangangalagang pangkalusugan, paano ito nangyari, paano ito makakaapekto sa iyo at kung ano ang ginagawa upang maging ligtas ang iyong pangangalaga
- Ibahagi ang iyong karanasan at lumahok upang mapabuti ang kalidad ng pangangalaga at mga serbisyong pangkalusugan
- Magtanong at makisangkot sa bukas at matapat na komunikasyon
- Magbigay ng komento o magreklamo nang hindi makakaapekto sa paraan ng pagtrato sa iyo.



## Anong suporta ang maaari mong makuha?

Mayroon kang **karapatan** na makakuha ng suportang kailangan mo habang nasa bukas na pagsisiwalat. Maaaring kasama rito ang:

- Mga tagasaling-wika
- Mga interpreter
- Mga Opisyal na Tagapag-ugnay ng mga Katutubo (Indigenous Liaison Office)
- Mga tagapayo
- Mga taong sinanay na sumuporta sa pasyente tulad ng mga kinatawan ng konsyumer, mga peer worker, mga social worker o mga tagapagtaguyod
- Pagbabayad ng mga gastusin mula sa sariling bulsa para sa mga bagay tulad ng transportasyon, pagkain, o pagparada.

May makukuhang mga Serbisyo sa Pagsasaling-wika at Interpreter **24 na oras 7 araw: Telepono 131 450.**

## Ano ang maaari mong asahan mula sa bukas na proseso ng pagsisiwalat?

Ang bukas na proseso ng pagsisiwalat ay nakabalangkas sa ibaba. Ang pagkakasunud-sunod at mga hakbang ay maaaring magkakaiba depende sa kalubhaan ng pinsala na iyong naranasan, ang iyong mga sirkumstansya at pangangailangan.



### May nangyaring insidente

Ang iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan ay dapat:

- Sabihin ito sa iyo sa lalong madaling panahon
- Magbigay sa iyo ng ligtas na pangangalaga
- Humingi ng paumanhin sa iyo para sa maling nangyari
- Ipaliwanag ang mga nalalamang katotohanan
- Ipaliwanag kung paano ito makakaapekto sa iyo at sa iyong pangangalaga.

[Sa pakikipagkasundo sa iyo, at depende sa kalubhaan ng pinsala (ibig sabihin isang maliit na insidente) ang proseso ay maaaring magtapos dito.]



### Magsimula ng isang bukas na proseso ng pagsisiwalat

Ang iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan ay dapat:

- Ipaliwanag ang bukas na proseso ng pagsisiwalat
- Ipaliwanag ang iyong mga karapatang pangkalusugan
- Magbigay sa iyo ng contact person na palagay ang iyong loob
- Maghanda ng mga talakayan sa lalong madaling panahon, at magkasundo sa oras, lugar at kung sino ang dadalo.



### Bukas na mga talakayan sa pagsisiwalat

Ang iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan ay dapat:

- Humingi ng paumanhin sa iyo para sa maling nangyari
- Ipaliwanag ang mga nalalamang katotohanan
- Makinig sa iyong karanasan
- Ipaliwanag kung paano maaaring makaapekto ang nangyaring kamalian sa iyo at sa iyong pangangalaga
- Ipaliwanag kung paano nila iniimbestigahan ang nangyaring pagkakamali
- Ipaliwanag ang mga hakbang na ginagawa nila upang maiwasan itong mangyaring muli
- Magkasundo sa plano ng patuloy na pangangalaga
- Magkasundo sa isang bukas na plano ng pagsisiwalat at sa nais mong makamit mula sa hinaharap na mga na talakayan.



### I-follow up ang mga talakayan

Ang iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan ay dapat:

- Magbigay ng mga update sa anumang karagdagang pagsisiyasat
- Magbigay ng komento sa mga pagpapabuti sa pangangalagang pangkalusugan na nagawa.



### Kumpletuhin ang proseso ng bukas na pagsisiwalat

Ang iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan ay dapat:

- Magtanong kung natutugunan ang iyong mga pangangailangan
- Magbigay sa iyo ng mga dokumento tungkol sa iyong mga pakikipag-usap, ang pagkakataong magbigay ng komento at iyong mga pagpipilian sa pag-follow up
- Ipaalam sa iyo na kung hindi natutugunan ang iyong mga pangangailangan ay maaari kang magreklamo.



### Sa buong proseso maaari mong asahan na:

Magkaroon ng bukas at matapat na komunikasyon

Tratuhin nang may malasakit, paggalang at konsiderasyon

Mapakinggan

Magkaroon ng suportang kailangan mo

Masagot ang iyong mga katanungan



## Paano ka maaaring maghanda para sa bukas na mga talakayan sa pagsisiwalat?

Maaaring maging kapaki-pakinabang na isulat:

- Ang iyong timeline ng mga kaganapan
- Ang iyong mga katanungan at alalahanin na may kaugnayan sa:
  - nangyaring pagkakamali
  - paano ito nangyari
  - paano ito makakaapekto sa iyo at sa iyong pangangalaga
- Anumang iba pang nais mong pag-usapan habang nasa bukas na talakayan sa pagsisiwalat.

Ang iba pang mga bagay na dapat pag-isipan ay:

- Sino ang gusto mong kasama para sa suporta habang nasa mga talakayan
- Paano makatulong ang serbisyong pangkalusugan upang matugunan ang iyong mga pangangailangan
- Kung nais mong magkaroon ng pangalawang opinyon tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan.



## Paano kung ang proseso ng bukas na pagsisiwalat ay hindi natutugunan ang iyong mga pangangailangan?

Ang proseso ng mga reklamo ay isang **hiwalay na proseso** sa bukas na pagsisiwalat. Kung hindi natutugunan ng proseso ng bukas na pagsisiwalat ang iyong mga pangangailangan, maaari mong:

- Talakayin ang iyong mga alalahanin sa iyong tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan o sa senior na tagapamahala ng serbisyong pangkalusugan tulad ng Practice Manager o Service Manager
- Gumawa ng reklamo sa pamamagitan ng sistema ng feedback at mga reklamo sa serbisyong pangkalusugan. Ang ilang mga serbisyong pangkalusugan ay mayroong isang kawani para sa pagrereklamo na maaari mong kausapin
- Makipag-ugnay sa ahensya ng mga pagrereklamo sa pangangalagang pangkalusugan ng estado o teritoryo o kagawaran ng kalusugan kung sa palagay mo ay hindi mo makausap ang iyong serbisyong pangkalusugan, o kung hindi ka nasiyahan sa kanilang tugon
- Makipag-usap sa isang abugado tungkol sa pinsalang naranasan mo.



## Paano mo malalaman ang higit pa tungkol sa bukas na pagsisiwalat?

Kung nais mong malaman ang higit pa tungkol sa bukas na pagsisiwalat, maaaring makatulong ang mga sumusunod:

- Ang mga bukas na pagsisiwalat ng mga bagay na hindi umayon sa plano, isang buklet para sa mga pasyente na nagsisimula ng proseso ng bukas na pagsisiwalat: [www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Balangkas ng Bukas na Pagsisiwalat sa Australya: [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

## Mga katanungan?



I-scan ang QR code na ito upang ma-access ang mga madalas itanong tungkol sa bukas na pagsisiwalat (FAQ). Para sa karagdagang impormasyon, mangyaring bisitahin ang: [www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

## Idagdag ang mga contact detail ng iyong serbisyong pangkalusugan dito:

Pangalan:

Posisyon:

Telepono:

Iba pang suportang telepono: