

การเตรียมตัวและมีส่วน ร่วมในการสนทนาถึงการ เปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง

ข้อมูล
สำหรับผู้บริโภค
และผู้ดูแล

การเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบังคืออะไร

ทุกวันมีคนหลายพันคนได้รับการดูแลสุขภาพ บางครั้งมีสิ่งผิดพลาดซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อคุณหรือคนที่คุณห่วงใยโดยไม่ได้ตั้งใจ ในด้านการดูแลสุขภาพ สิ่งนี้เรียกว่า **เหตุการณ์** ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพของคุณ (เช่น แพทย์หรือพยาบาล) ควรพูดคุยกับคุณโดยเร็วที่สุด

การเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง คือการสนทนากับคุณ กับผู้ให้บริการดูแลสุขภาพของคุณ และบุคคลที่คุณอาจเลือกให้ช่วยดูแลคุณ (เช่น ครอบครัว ผู้ดูแล หรือเพื่อนของคุณ) เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายในขณะที่ได้รับการดูแลสุขภาพ

การเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบังรวมถึง

- การขอโทษสำหรับสิ่งที่ผิดพลาดไป
- ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ
- รับฟังประสบการณ์ของคุณ
- อธิบายว่าอาจส่งผลกระทบต่อคุณและการดูแลคุณอย่างไร
- การอธิบายขั้นตอนการดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้เกิดขึ้นอีก

การสนทนาถึงการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบังสามารถเกิดขึ้นได้มากกว่าหนึ่งครั้ง



การเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบังและ สิทธิในการได้รับการดูแลสุขภาพของคุณ

กฎบัตรสิทธิการรักษาพยาบาลของออสเตรเลีย (Australian Charter of Healthcare Rights)

อธิบายสิทธิของคุณในระหว่างการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง

ซึ่งรวมถึงสิทธิในการ

- ได้รับการแจ้งว่าเกิดความผิดพลาดอะไรขึ้นกับการดูแลสุขภาพของคุณ เกิดขึ้นได้อย่างไร ส่งผลกระทบต่อคุณอย่างไรและกำลังดำเนินการอะไรเพื่อให้การดูแลคุณปลอดภัย
- แบ่งปันประสบการณ์ของคุณและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการดูแลและบริการสุขภาพ
- ถามคำถามและเข้าร่วมในการสื่อสารที่เปิดเผยและซื่อสัตย์
- ให้ข้อเสนอแนะหรือร้องเรียนได้โดยไม่กระทบต่อวิธีที่คุณได้รับการรักษา



คุณสามารถเข้าถึงความช่วยเหลืออะไรได้บ้าง

คุณมี **สิทธิ** ในการเข้าถึงความช่วยเหลือที่คุณต้องการในระหว่างคุยเรื่องการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง ซึ่งอาจรวมถึง

- นักแปล
- ล่าม
- เจ้าหน้าที่ประสานงานของชนพื้นเมือง
- ที่ปรึกษา
- ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วยที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว เช่น ตัวแทนผู้บริโภค เพื่อนร่วมงาน นักสังคมสงเคราะห์ หรือผู้ที่ทำหน้าที่แทนคุณ
- การชำระค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเองสำหรับสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร หรือค่าจอดรถ

บริการแปลและล่ามตลอด **24 ชม. 7 วัน: โทร 131 450**

คุณสามารถคาดหวังอะไรได้จากกระบวนการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง

กระบวนการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบังมีดังต่อไปนี้ ลำดับและขั้นตอนอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความรุนแรงของอันตรายที่คุณประสบ สถานการณ์และความต้องการของคุณ

มีเหตุการณ์เกิดขึ้น

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขของคุณควร

- บอกคุณโดยเร็วที่สุด
- ให้การดูแลคุณอย่างปลอดภัย
- ขอโทษสำหรับสิ่งที่ผิดพลาดไป
- อธิบายข้อเท็จจริงให้ทราบ
- อธิบายว่าจะส่งผลกระทบต่อคุณและการดูแลคุณอย่างไร

[กระบวนการอาจสิ้นสุดที่นี่โดยมีการตกลงกับคุณ และขึ้นอยู่กับความรุนแรงของอันตราย (เช่น เหตุการณ์เล็กน้อย)]

เริ่มกระบวนการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขของคุณควร

- อธิบายกระบวนการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง
- อธิบายสิทธิในการได้รับการดูแลสุขภาพของคุณ
- ให้รายละเอียดผู้ที่คุณสามารถติดต่อได้อย่างสบายใจ
- นัดคุยกันโดยเร็วที่สุดและตกลงเรื่องเวลา สถานที่และบุคคลที่จะเข้าร่วมสนทนา

การสนทนาถึงการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขของคุณควร

- ขอโทษสำหรับสิ่งที่ผิดพลาดไป
- อธิบายข้อเท็จจริงที่รู้
- รับฟังประสบการณ์ของคุณ
- อธิบายว่าสิ่งที่ผิดพลาดไปอาจส่งผลกระทบต่อคุณและการดูแลคุณอย่างไร
- อธิบายว่ากำลังดำเนินการตรวจสอบสิ่งที่ผิดพลาดไปอย่างไร
- อธิบายขั้นตอนการดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้เกิดขึ้นอีก
- ตกลงเรื่องแผนการดูแลต่อเนื่อง
- ตกลงแผนการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบังและสิ่งที่คุณต้องการได้ จากการสนทนาในอนาคต

ติดตามการสนทนา

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขของคุณควร

- ให้ข้อมูลอัปเดตเกี่ยวกับการตรวจสอบเพิ่มเติม
- ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการดูแลสุขภาพที่ได้ทำไปแล้ว

ดำเนินการกระบวนการการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบังให้เสร็จสิ้น

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขของคุณควร

- ถามว่าตอบสนองความต้องการของคุณไหม
- ให้เอกสารเกี่ยวกับการสนทนาของคุณ โอกาสในการให้ข้อเสนอแนะและตัวเลือกในการตามเรื่องของคุณ
- แจ้งให้คุณทราบว่าหากไม่เป็นไปตามความต้องการของคุณ คุณสามารถร้องเรียนได้



ตลอดกระบวนการ คุณ สามารถคาดหวังได้ว่า
การสนทนาจะเป็นไปอย่างเปิดเผยและซื่อสัตย์
ได้รับการปฏิบัติด้วยความเห็นอกเห็นใจ ความเคารพ และความมีน้ำใจ
มีคนรับฟัง
ได้รับความช่วยเหลือที่คุณต้องการ
คำถามของคุณมีคำตอบ



คุณจะทำอย่างไรสำหรับการ สนทนากับการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ ปิดบัง

อาจมีประโยชน์ในการจัดเรื่อง

- ลำดับเหตุการณ์ของคุณ
- คำถามและข้อกังวลของคุณเกี่ยวกับ
 - เกิดความผิดพลาดอะไรขึ้น
 - เกิดขึ้นได้อย่างไร
 - จะมีผลกระทบต่อคุณและการดูแลของคุณอย่างไร
- สิ่งอื่น ๆ ที่คุณอยากจะพูดถึงในระหว่างการสนทนากับการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง

สิ่งอื่น ๆ ที่ควรคำนึงถึงคือ

- คุณต้องการให้ใครอยู่ด้วยเพื่อช่วยเหลือในระหว่างการสนทนา
- การบริการด้านสุขภาพจะสามารถช่วยตอบสนองความต้องการของคุณได้อย่างไร
- คุณต้องการความคิดเห็นที่สองเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของคุณหรือไม่



คุณสามารถเรียนรู้ เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การ เปิดเผยข้อมูลอย่าง ไม่ปิดบังได้อย่างไร

หากคุณต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม
เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง
แหล่งข้อมูลต่อไปนี้อาจมีประโยชน์

- การเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง
สำหรับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามแผน มี
หนังสือคู่มือสำหรับผู้ป่วยที่เริ่ม
กระบวนการเปิดเผยข้อมูลอย่าง
ไม่ปิดบัง [www.safetyand
quality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูล
อย่างไม่ปิดบังของออสเตรเลีย
(Australian Open Disclosure
Framework): [www.safety
andquality.gov.au/AODF](http://www.safety
andquality.gov.au/AODF)

คำถาม



สแกนโค้ด QR นี้เพื่อดูคำถามที่พบบ่อย
เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง
(FAQ) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ไปที่
[www.safetyandquality.gov.
au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)



จะทำอย่างไรหากกระบวนการการเปิดเผย ข้อมูลอย่างไม่ปิดบังไม่ตรงกับ ความต้องการของคุณ

กระบวนการร้องเรียนเป็น **กระบวนการแยกต่างหาก** จากการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่
ปิดบัง หากกระบวนการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่ปิดบังไม่ตรงกับความต้องการของคุณ คุณ
สามารถ

- โทรหรือข้อกังวลของคุณกับผู้ให้บริการดูแลสุขภาพของคุณหรือผู้บริหารระดับสูงด้าน
การบริการสุขภาพ เช่น ผู้จัดการฝ่ายบริหาร (Practice Manager) หรือ ผู้จัดการ
ฝ่ายบริการ (Service Manager)
- ร้องเรียนผ่านระบบการเสนอแนะและการร้องเรียนบริการสุขภาพ บริการด้านสุขภาพ
บางแห่งจะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่คุณสามารถปรึกษาได้
- ติดต่อหน่วยงานร้องเรียนด้านการดูแลสุขภาพในรัฐหรือเขตดินแดนของคุณหรือ
กระทรวงสาธารณสุขหากคุณรู้สึกว่าคุณไม่สามารถพูดคุยกับผู้ให้บริการด้านสุขภาพของคุณ
หรือหากคุณไม่พอใจกับคำตอบ
- พูดคุยกับทนายความเกี่ยวกับอันตรายที่คุณประสบ

ใส่รายละเอียดการติดต่อบริการสุขภาพของคุณที่นี่

ชื่อ

ตำแหน่ง

โทร

สายช่วยเหลืออื่น