

Chuẩn bị và tham gia các cuộc thảo luận cởi mở tiết lộ

THÔNG TIN
dành cho người
tiêu dùng và
người chăm sóc

Cởi mở tiết lộ là gì?

Mỗi ngày có đến hàng ngàn người tiếp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Đôi khi điều không ổn xảy ra vô tình gây tai hại cho quý vị hoặc người mà quý vị đang chăm sóc. Trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, trường hợp này được gọi là **sự cố**. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị (như là bác sĩ hay y tá) cần nói chuyện với quý vị về vấn đề này càng sớm càng tốt.

Cởi mở tiết lộ là một cuộc thảo luận giữa quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và những người mà quý vị muốn có mặt để hỗ trợ quý vị, (như là gia đình, người chăm sóc hay bạn bè của mình) về sự cố gây tai hại khi quý vị đang tiếp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Cởi mở tiết lộ bao gồm:

- Xin lỗi quý vị cho điều không ổn đã xảy ra
- Giải thích những sự thật rõ ràng
- Lắng nghe trải nghiệm của quý vị
- Giải thích việc này có thể ảnh hưởng đến quý vị và sự chăm sóc cho quý vị như thế nào
- Giải thích các biện pháp đang được thực thi để tránh tình trạng này tiếp tục xảy ra.

Cởi mở tiết lộ có thể diễn ra qua một hay nhiều cuộc thảo luận.



Cởi mở tiết lộ và các quyền hạn của quý vị liên quan đến chăm sóc sức khỏe

Hiến chương về Quyền hạn liên quan đến Chăm sóc sức khỏe của Úc (**The Australian Charter of Healthcare Rights**) giải thích quyền của quý vị trong thủ tục cởi mở tiết lộ.

Điều này bao gồm quyền:

- Được cho biết đã có điều gì không ổn xảy ra trong quá trình chăm sóc sức khỏe của quý vị, sự việc xảy ra như thế nào, điều này có thể ảnh hưởng quý vị như thế nào và họ đang làm gì để việc chăm sóc quý vị được an toàn
- Chia sẻ trải nghiệm và tham gia nhằm cải thiện chất lượng của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Đặt câu hỏi và tham gia trao đổi thông tin một cách cởi mở và thành thật
- Cung cấp ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại mà không ảnh hưởng đến cách quý vị được đối xử.



Quý vị có thể tiếp cận sự hỗ trợ gì?

Quý vị được **quyền** tiếp cận sự hỗ trợ mà quý vị cần trong thủ tục cởi mở tiết lộ. Điều này có thể bao gồm:

- Dịch vụ dịch thuật
- Thông dịch viên
- Nhân viên Hỗ trợ Người Bản xứ
- Nhà tư vấn
- Các nhân viên được đào tạo để hỗ trợ bệnh nhân như là đại diện người tiêu dùng, nhân viên đồng bạn, nhân viên xã hội hay nhân viên bệnh vực
- Trả tiền cho các khoản nhỏ mà quý vị phải chi trả như là chi phí đi lại, ăn uống, hay đậu xe.

Dịch vụ Phiên dịch và Thông dịch được cung cấp 24 giờ, 7 ngày trong tuần: Điện thoại 131 450.

Quý vị có thể kỳ vọng gì về thủ tục cởi mở tiết lộ?

Dưới đây là quy trình của thủ tục cởi mở tiết lộ. Thứ tự và các bước của thủ tục có thể khác tùy thuộc vào mức độ tai hại mà quý vị phải gánh chịu, hoàn cảnh và nhu cầu của quý vị.

Q Một sự cố xảy ra

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cần:

- Cho quý vị biết điều này sớm nhất có thể
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn
- Xin lỗi quý vị cho điều không ổn đã xảy ra
- Giải thích những sự thật rõ ràng
- Giải thích việc này có thể ảnh hưởng đến quý vị và sự chăm sóc cho quý vị như thế nào.

[Với sự đồng ý của quý vị, và tùy thuộc vào mức độ tai hại (nghĩa là với sự cố nhẹ) thủ tục có thể kết thúc tại đây.]

Q Bắt đầu một thủ tục cởi mở tiết lộ

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cần:

- Giải thích quy trình cởi mở tiết lộ
- Giải thích quyền của quý vị liên quan đến chăm sóc sức khỏe
- Cử một người liên lạc mà quý vị cảm thấy thoải mái làm việc với họ
- Sắp xếp các cuộc họp để thảo luận sớm nhất có thể, và đồng ý với nhau về thời gian, địa điểm và những người sẽ tham gia.

Q Các cuộc thảo luận cởi mở tiết lộ

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cần:

- Xin lỗi quý vị cho điều không ổn đã xảy ra
- Giải thích những sự thật rõ ràng
- Lắng nghe trải nghiệm của quý vị
- Giải thích điều không ổn xảy ra có thể ảnh hưởng đến quý vị và sự chăm sóc cho quý vị như thế nào
- Giải thích quy trình họ đã áp dụng để điều tra điều không ổn xảy ra
- Giải thích các biện pháp đang được thực thi để tránh tình trạng này tiếp tục xảy ra
- Đồng ý với nhau về kế hoạch chăm sóc tiếp tục
- Đồng ý với nhau về kế hoạch của thủ tục cởi mở tiết lộ và kết quả mà quý vị muốn đạt được qua những cuộc thảo luận sắp tới.

Q Các cuộc thảo luận tiếp theo

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cần:

- Cung cấp thông tin cập nhật về những thủ tục điều tra sau đó
- Phản hồi về những cải thiện của dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Q Hoàn tất thủ tục cởi mở tiết lộ

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cần:

- Hỏi để biết nếu các nhu cầu của quý vị đã được đáp ứng
- Cung cấp cho quý vị hồ sơ giấy tờ liên quan đến cuộc thảo luận, cho quý vị cơ hội đưa ý kiến phản hồi và tiếp theo các lựa chọn của quý vị là gì
- Cho quý vị biết rằng nếu các nhu cầu của quý vị không được đáp ứng quý vị có thể làm đơn khiếu nại.



| Trong suốt thủ tục này quý vị có thể kỳ vọng: |
|--|
| Sự trao đổi thông tin sẽ cởi mở và thành thật |
| Được đối xử một cách cảm thông, được tôn trọng và quan tâm |
| Được lắng nghe |
| Được sự hỗ trợ mà quý vị cần |
| Thắc mắc của quý vị được giải đáp |



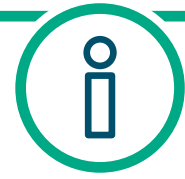
Quý vị có thể làm gì để chuẩn bị cho các cuộc thảo luận cởi mở tiết lộ?

Viết xuống những chi tiết sau đây có thể hữu ích:

- Dòng thời gian của sự kiện
- Các câu hỏi và mối lo ngại của quý vị về:
 - điều không ổn đã xảy ra
 - sự việc xảy ra như thế nào
 - việc này có thể ảnh hưởng đến quý vị và sự chăm sóc cho quý vị như thế nào
- Những vấn đề nào khác mà quý vị muốn bàn đến trong các cuộc thảo luận cởi mở tiết lộ.

Những vấn đề khác nên nghĩ đến bao gồm:

- Quý vị muốn ai có mặt tại cuộc thảo luận để hỗ trợ cho mình
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể làm gì để giúp đáp ứng các nhu cầu của quý vị
- Liệu quý vị muốn có một ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị không.



Quý vị có thể tìm hiểu thêm về cởi mở tiết lộ bằng cách nào?

Nếu muốn tìm hiểu thêm về thủ tục cởi mở tiết lộ, các tài liệu sau đây có thể hữu ích:

- Cởi mở tiết lộ những vấn đề xảy ra không theo dự tính (Open disclosure of things that don't go to plan), là một tập sách hướng dẫn dành cho bệnh nhân bắt đầu với thủ tục cởi mở tiết lộ: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Khuôn khổ Cởi mở Tiết lộ của Úc (Australian Open Disclosure Framework): www.safetyandquality.gov.au/AODF



Nếu thủ tục cởi mở tiết lộ không đáp ứng các nhu cầu của quý vị thì sao?

Thủ tục khiếu nại là **một thủ tục khác với** thủ tục cởi mở tiết lộ. Nếu thủ tục cởi mở tiết lộ không đáp ứng các nhu cầu của quý vị, quý vị có thể:

- Thảo luận những điều quý vị lo ngại liên quan với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc ban quản lý của dịch vụ chăm sóc sức khỏe như là Người Quản Lý của Cơ sở hoặc Người Quản Lý của Dịch vụ
- Làm đơn khiếu nại qua hệ thống cung cấp ý kiến phản hồi và khiếu nại của dịch vụ chăm sóc sức khỏe Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ có một nhân viên xử lý khiếu nại để quý vị có thể liên lạc
- Nếu cảm thấy quý vị không thể nói chuyện với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc không hài lòng với sự đáp ứng của dịch vụ, hãy liên lạc cơ quan đặc trách về khiếu nại dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở tiểu bang hay lãnh thổ của quý vị
- Hãy nói chuyện với một luật sư về tai hại quý vị phải gánh chịu.

Thắc mắc?



Quét mã QR này để truy cập phần các câu hỏi thường gặp (FAQs) về cởi mở tiết lộ. Để có thêm thông tin hãy truy cập: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure

Ghi chi tiết liên lạc của dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở đây:

Tên:

Chức vụ:

Điện thoại:

Điện thoại người hỗ trợ khác: