

坦诚义务

这项义务的内容



当患者遭受重大伤害即严重不良患者安全事件 (SAPSE) 时，患者及其家人或照顾者有权获得充分解释和道歉。这种公开和诚实的过程被称为“坦诚义务”。



什么是重大伤害？

重大伤害属于严重不良患者安全事件 (SAPSE)，并且该事件：

- ✓ 发生于患者接受医疗服务期间，且
- ✓ 导致了意想不到或意料之外的
 - 中度或重度身体伤害
 - 长期心理伤害
 - 死亡。

一名注册医生将对事件进行审查，从而确定是否发生了重大伤害。

这项义务的内容：“坦诚义务”的流程分为三个阶段。



第一阶段： 道歉并提供初步信息

医疗服务机构将道歉并分享有关所受伤害的初步信息：



在医疗服务机构确认伤害后 **24 小时** 内。医疗服务机构将向患者和 / 或家人或照顾者真诚道歉，并分享当时已知的任何信息。

医疗服务机构将采取措施并组织一次“坦诚义务”会议：



在医疗服务机构确认伤害后 **3 个工作日** 内，例如讨论召开会议的时间和地点。



您的权利

- ✓ 在此过程中，将有一名联系人或消费者联络员作为您的主要联系人
- ✓ 您可以决定不参与“坦诚义务”流程，这称为“选择退出”，但您必须在签署完医疗服务机构提供的声明后才能这样做
- ✓ 如果您还没有准备好，您可以要求推迟该流程
- ✓ 您可以选择在整个流程中让照顾者或家庭成员陪伴您
- ✓ 您可以向医疗服务机构寻求支持，例如口译员、辅导员
- ✓ 您可以要求某些人不得出席会议
- ✓ 您可以决定如何参加会议——通过电话、视频电话会议、在医院或在其他地点（如果可行）。

如何准备会议

为了帮助您为会议做好准备，您可能需要写下：

- ✓ 您对该事件的记忆，或者该事件是否影响了其他人，他们可能告知过您的情况
- ✓ 您对以下方面的任何疑问或意见：
 - 发生了什么
 - 哪里出了问题
 - 该事件未来可能会对您 / 您的家庭成员造成的长期影响
 - 您希望如何参与审查过程
- ✓ 您希望审查者了解的任何其他信息。



第二阶段： 履行坦诚义务会议的 职责

在坦诚义务会议上，医疗服务机构将：

- 采取措施，确保您能感到得到支持
- 根据会议时已知的情况向您解释发生了什么
- 对您所受的伤害道歉
- 让您有机会提出问题并阐述您的经历
- 说明他们将采取哪些步骤来审查和应对事件并做出改进
- 解释您需要什么样的后续护理（如有需要）以及任何影响



会议将在医疗服务机构确认伤害后的 **10 个工作日** 内举行。

医疗服务机构将为您提供会议记录：



会议结束后的 **10 个工作日** 内，医疗服务机构将向您提供一份会议记录的副本。



您的权利

- ✓ 您可以让您的支持人员（例如家庭成员或照顾者）与您一起参加本次会议
- ✓ 会议是一个双向过程
 - 您可以提出任何问题，从而帮助您了解所发生的事情
 - 您可以分享自身与该事件相关的经历
- ✓ 如果您认为会议记录有任何错漏，请向您的联系人或消费者联络员口头反映或写信给他们。



第三阶段： 完成事件审查并出具报告

医疗服务机构将完成对事件的审查并出具报告。我们将与您分享报告的副本：



在医疗服务机构确认伤害后的 **50-75 个工作日** 内，您将收到一份报告副本，其中至少要包含以下内容：

- 道歉
- 事件的真相 —— 事件经过以及发生缘由。其中可能包括事件发生的前后顺序
- 医疗服务机构对事件的响应 —— 指医疗服务机构在事件发生时和事件后所采取的措施
- 当下为防止类似事件再次发生而采取的措施。



您的权利

- ✓ 医疗服务机构将出具一份报告，说明您所受到的伤害以及他们将因此采取的任何改进措施，并与您分享这份报告。报告篇幅可长可短
- ✓ 如果您对“坦诚义务”的流程不满意，您可以以下方式投诉：
 - 直接与医疗服务机构联系（建议您先尝试）
 - 致电健康投诉专员 **1300 582 113**
 - 致电精神健康投诉专员 **1800 246 054**
 - 致电维多利亚死因裁定法院 **1300 309 519**。

在整个过程中，您可以：

- ✓ 发表意见
- ✓ 受到尊重
- ✓ 获得所需的支持
- ✓ 与医疗服务机构进行开诚布公的沟通
- ✓ 得到问题的答复。



欲了解更多信息，请联系：

了解更多有关“坦诚义务”的法律规定，

请进入以下网页查看：

www.safercare.vic.gov.au/duty-of-candour-resources-for-patients-families-and-their-carers

