

坦诚义务



常见问题

? 什么是重大伤害?

A 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
 - **中度伤害**: 是指需要适度增加治疗次数, 例如计划外或意料之外的手术复诊, 但不会对人体造成永久性损害或伤害。这可能会不包括在同意治疗过程中已解释过的可能发生并发症的情况。
 - **严重伤害 / 死亡**: 导致某人某项功能永久性减弱, 而该功能并非此人疾病或病症的一部分。这种伤害可能导致永久性残疾或死亡。
 - **长期的心理伤害**: 是指某人在遭遇不良事件发生后至少持续 28 天经历或可能经历的心理伤害。

? 由谁决定该事件是否被归类为重大伤害?

A 要将某一事件归类为重大伤害 (或 SAPSE), 该事件必须符合上述标准, 并由注册医疗从业人员 (如注册护士) 确定。

有时情况会非常复杂。有时, 医疗服务机构也会通过其他方式或在之后了解到重大伤害事件, 例如收到外部投诉或来自维多利亚死因裁定法院的通知。

? 什么是“坦诚义务”?

A “坦诚义务”是指当重大伤害发生时, 医疗服务机构有责任向您和 / 或您的家人或护理人员开展下述工作的流程:

1 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

2

3 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

4

为防止类似事件再次发生而采取的措施

这些内容必须以报告的形式提供给您。

? 谁将参与首次“坦诚义务”会议以及事件审查?

A “坦诚义务”会议和审查可能会同时进行, 因此初次会议时可能无法获知所有信息。

医疗服务机构可能会有多类相关人员参加与您和 / 或您的家人或照顾者的会议。与会人员可能包括参与您护理的高级临床医生和临床管理团队等, 您也将有机会提出任何问题。

为了充分了解事件发生的情况, 医疗服务机构还将组建一个团队来独立调查造成伤害的原因。

为确保审查独立性, 审查小组的成员不会直接参与审查造成伤害的事件, 但会与曾经参与的人进行面谈。您的反馈对于审查过程非常有价值, 因此请询问您的联系人或消费者联络员了解如何参与审查。

? 联系人或消费者联络员的职责是什么?

A 医疗服务机构将向您提供联系人或消费者联络员的详细信息。

在履行“坦诚义务”的过程中, 此人将是您与医疗服务部门的主要联系人。如果您有疑问或顾虑, 应首先与他们沟通。

坦诚义务

常见问题



您的权利

? 如果我需要他人帮助参与“坦诚义务”流程该怎么办？

A 您可以指定一名家庭成员或照顾者，或其他指定人员陪伴您完成整个流程。

医疗服务机构还应为您配备一名联系人或消费者联络员，他们会回答您可能提出的任何问题，并帮助您完成整个流程。

? 我可以获得哪些支持？

A 如果您认为您可能需要以下物品，您应该与医疗服务机构沟通：

- 笔译员
- 口译员
- 辅导员
- 交通、停车、餐饮等自付费用。

作为“坦诚义务”流程的一部分，我们将为您分配一名联系人或消费者联络员来协助您完成此流程。

? 我可以决定谁参加或不参加“坦诚义务”会议吗？

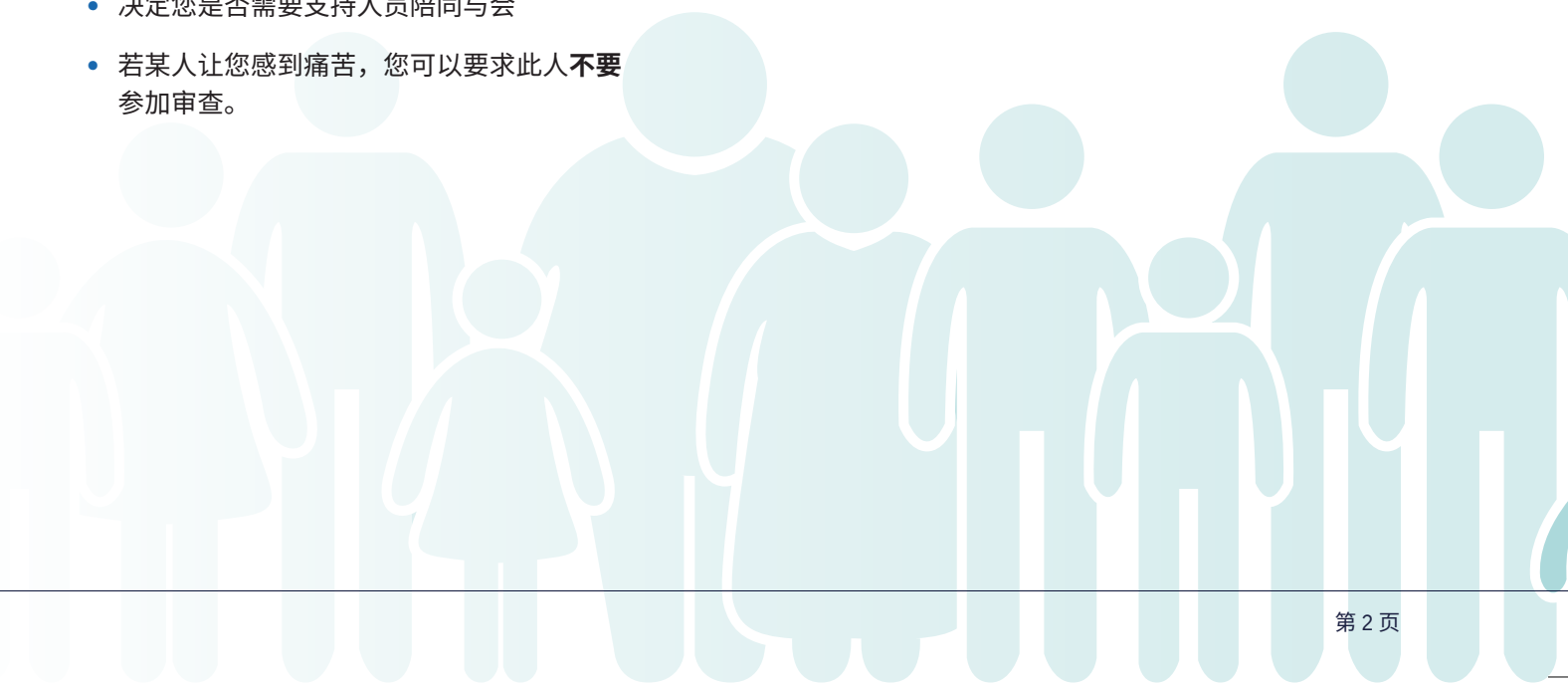
A 您可以提出您希望或不希望谁出席“坦诚义务”会议。这包括：

- 决定您是否需要支持人员陪同与会
- 若某人让您感到痛苦，您可以要求此人**不要**参加审查。

? 我将如何推动“坦诚义务”会议和事件审查？

A 您可以决定自己愿意为审查做出贡献的程度。您可以做的事情包括：

- 在会议之前，您可以记录 / 写下以下内容：
 - 您对该事件的记忆，或者如果该事件影响到其他人，他们可能告诉过您的情况
 - 您对所发生的事情、出现的问题以及对您 / 家人的影响所提出的任何疑问
 - 您如何参与审查过程
 - 您希望审查人员了解的任何其他信息
- 在会议期间，您可以分享您的想法和经历，还可以随时提出任何能够帮助您了解情况的问题
- 您可以在会议后查看“坦诚义务”会议记录，并在必要时提供反馈。这些记录包含会议上讨论的所有内容
- 事件审查结束后，您还将收到一份最终报告，其中概述了审查结果和改进措施。您可以查看此信息，如有任何疑问，请联系医疗服务机构。



坦诚义务

常见问题



您的权利

? 如果我不想在发生伤害的医院 / 医疗服务机构举行会议，该怎么办？

A 您可以决定如何参与会议 —— 通过电话、视频会议、在医院或在其他地点（如果可行）。

? 我可以决定不参与“坦诚义务”流程吗？

A 您可以决定选择退出或不参与“坦诚义务”流程。
如果您决定这样做，医疗服务机构将要求您签署一份声明。他们还将向您提供联系人或消费者联络员的信息，以便今后联系。

要知道，您以后可以改变主意。

如果您确实改变了主意，请要求与您的联系人或医疗服务机构的服务使用者联络员交谈，从而启动“坦诚义务”流程。

? 如果我还没有准备好参与“坦诚义务”流程怎么办？

A 您可以要求延迟开展“坦诚义务”流程，特别是当您正在为失去亲人而痛苦时。医疗服务机构将：

- 协商他们可以与您联系的日期，或者
- 为您提供联系人或服务使用者联络员联系方式，以便您在准备好的时候取得联系。

? 什么情况下，“坦诚义务”流程可能会被推迟？

A 如果您因伤害而丧失了参与能力，或因健康原因无法参与“坦诚义务”流程，则可由您的直系亲属、照顾者、近亲或您自己指定的代表继续进行。

当您康复后，无论您指定的人员是否履行了“坦诚义务”，医疗服务机构都将再次对您启动“坦诚义务”流程（除非您不想参与，可以选择退出）。

? 如果医疗服务机构尚未发现重大伤害，我是否可以启动“坦诚义务”流程？

A 如果您认为您因接受医疗服务而受到重大伤害，但该医疗服务机构尚未开展“坦白义务”流程，您应该要求与工作人员或服务使用者联络员交谈。

随后，医疗服务机构将审查您所经历的潜在伤害，查看是否符合标准。若不符合标准，您可能仍需要按照《澳大利亚公开披露框架》中的规定进行公开披露。



坦诚义务

常见问题




获得独立援助


? 如果我不同意审查结果，该怎么办？

A 您可以与您的联系人或服务使用者联络员取得联系并告知对方您的顾虑。如果您的问题没有得到解决，那么您可能需要向以下机构提出投诉：

- 医疗服务机构

 要求与投诉部门联系

- 健康投诉专员

 拨打 **1300 582 113** 周一至周五上午
9 点 30 分至下午 3 点


 hcc.vic.gov.au/contact

- 心理健康投诉专员

 拨打 **1800 246 054** 周一至周五上午
9 点至下午 5 点

 www.mhcc.vic.gov.au/contact-us

- 维多利亚死因裁定法院

 拨打 **1300 309 519** 周一至周五上午
8 点 30 分至下午 5 点

 www.coronerscourt.vic.gov.au/families

? 如果我想投诉，这是否属于“坦诚义务”流程的一部分？

A 不属于。投诉和“坦诚义务”是不同的流程。

? 如果“坦诚义务”流程正在进行或已经开始，我是否可以寻求法律赔偿？

A 可以。“坦诚义务”不会阻止您在此流程之外寻求法律赔偿。

? 在法律诉讼中我可以“坦诚义务”流程中的哪些信息？

A “坦诚义务”流程确保您或您的家人或照顾者获得：

- 1 道歉
- 2 事件真相
- 3 医疗服务机构对该事件所做响应的描述（即他们当时所做的工作）
- 4 医疗服务机构为防止类似事件再次发生而采取的任何措施。

道歉只是为了避免在法律诉讼中被用作证据，并不构成承认错误。

然而，医疗服务机构可能会采取**保密的审查过程**，从而鼓励与相关临床医生进行公开和诚实的协商，从而提出更有力的建议和结论。

这些保密措施将保护某些文件（包括最终报告）不被用于法律诉讼。询问您的医疗服务机构，审查过程是否保密，以便了解更多信息。

? 如果医疗服务机构不遵守“坦诚义务”流程，会发生什么情况？

A 卫生部长和秘书可能会考虑医疗服务机构未能履行“坦诚义务”流程的情况。

根据医疗服务机构失职的次数和严重程度，部长会在该部门网站上发布一份声明，并注明相关医疗服务机构名称的声明，说明该医疗服务机构未能履行“坦诚义务”。



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

