

TRÁCH NHIỆM THÀNH THẬT

Các Câu hỏi Thường gặp

? **Tổn hại đáng kể là gì?**

A Tổn hại đáng kể là một sự kiện bất lợi nghiêm trọng về an toàn cho bệnh nhân (SAPSE) và là sự kiện:

- Xảy ra khi bệnh nhân đang được chăm sóc từ một dịch vụ y tế và
- Dẫn đến kết quả ngoài ý muốn hoặc ngoài dự kiến
 - **Tổn hại vừa phải:** là khi cần tăng sự điều trị ở mức độ vừa phải, chẳng hạn như quay trở lại phẫu thuật ngoài kế hoạch hoặc bất ngờ, nhưng không gây tổn thương hoặc thương tích vĩnh viễn cho bệnh nhân đó. Điều này có thể không bao gồm các trường hợp xảy ra biến chứng đã được giải thích trong quá trình đồng ý.
 - **Tổn hại nặng/tử vong:** gây ra sự suy giảm vĩnh viễn chức năng của một người mà không liên quan đến bệnh tật hoặc tình trạng của người đó. Tổn hại có thể dẫn đến thương tật vĩnh viễn hoặc tử vong.
 - **Tổn hại tâm lý kéo dài:** là tổn hại tâm lý mà một người đã trải qua hoặc có khả năng gặp phải trong thời gian liên tục ít nhất 28 ngày sau một biến cố bất lợi.

? **Ai quyết định liệu sự kiện này có được xếp loại là sự tổn hại đáng kể hay không?**

A Để một sự kiện được phân loại là tổn hại đáng kể (hoặc SAPSE), nó phải đáp ứng các tiêu chí ở trên, được xác định bởi chuyên gia y tế đã đăng ký (chẳng hạn như y tá đã đăng ký).

Đôi khi điều này có thể khá phức tạp. Đôi khi, các dịch vụ y tế cũng nhận thức được tổn hại đáng kể theo những cách khác hoặc vào một thời điểm sau đó, chẳng hạn như thông qua khiếu nại bên ngoài hoặc từ Tòa án Coroner (Tòa điều tra những vụ tử vong bất thường) của Victoria.

? **Trách nhiệm Thành thật là gì?**

A Trách nhiệm Thành thật là quy trình trong đó dịch vụ y tế sẽ có trách nhiệm cung cấp cho quý vị và/hoặc gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị những điều sau đây khi xảy ra sự tổn hại đáng kể:

1 Lời xin lỗi

2 Sự thật của sự kiện – nghĩa là điều gì đã xảy ra và tại sao. Điều này có thể bao gồm dòng thời gian dẫn đến sự kiện

3 Ứng phó của dịch vụ y tế đối với sự kiện – nghĩa là dịch vụ y tế đã làm gì vào thời điểm lúc sự kiện xảy ra và sau khi sự kiện xảy ra

4 Các bước được thực hiện để ngăn chặn các sự kiện tương tự lại xảy ra

Đây là điều bắt buộc và quý vị phải nhận được những điều này ở dạng báo cáo.

? **Ai sẽ tham gia vào cuộc họp sơ khởi của quy trình Trách nhiệm Thành thật cũng như đánh giá sự kiện?**

A Cuộc họp Trách nhiệm Thành thật và cuộc đánh giá có thể diễn ra cùng lúc, do đó không phải tất cả thông tin đều có thể được biết vào thời điểm có cuộc họp sơ khởi.

Dịch vụ y tế có thể có nhiều người tham gia cuộc họp với quý vị và/hoặc gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị. Điều này có thể bao gồm các bác sĩ lâm sàng cấp cao tham gia vào việc chăm sóc quý vị và các thành viên của nhóm quản trị lâm sàng và cuộc họp sẽ là cơ hội để quý vị hỏi bất kỳ câu hỏi.

Để hiểu đầy đủ những gì đã xảy ra, cơ quan y tế cũng sẽ tập họp một nhóm người để điều tra độc lập lý do tại sao lại xảy ra tổn hại.

Để đảm bảo tính độc lập, các thành viên của nhóm đánh giá không trực tiếp liên quan đến sự kiện gây ra tổn hại sẽ phỏng vấn những người có liên quan. Ý kiến phản hồi của quý vị sẽ có giá trị đối với quá trình đánh giá, vì vậy vui lòng hỏi Người Liên hệ của quý vị hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng để làm thế nào quý vị có thể đóng góp ý kiến.

? **Vai trò của Người Liên hệ hoặc Nhân viên liên lạc cho Người tiêu dùng là gì?**

A Dịch vụ y tế sẽ cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về Người Liên hệ hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng.

Người này sẽ là người liên hệ chính của quý vị từ dịch vụ y tế trong khi thực hiện quy trình Trách nhiệm Thành thật. Nếu có thắc mắc hoặc quan ngại, trước tiên quý vị nên trò chuyện với họ.

TRÁCH NHIỆM THÀNH THẬT

Các Câu hỏi Thường gặp

QUYỀN LỢI CỦA QUÝ VỊ

? Nếu tôi cần trợ giúp để tham gia vào quy trình Trách Nhiệm Thành thật thì sao?

A Quý vị có thể chỉ định một thành viên trong gia đình hoặc người chăm sóc hoặc người được chỉ định khác để họ ở cạnh quý vị trong suốt quy trình này.

Dịch vụ y tế cũng sẽ giới thiệu cho quý vị Người liên hệ hoặc Nhân viên liên lạc cho Người tiêu dùng để họ có thể giúp quý vị trong suốt quy trình này qua việc trả lời bất kỳ thắc mắc nào của quý vị.

? Tôi có thể tiếp cận được sự hỗ trợ nào?

A Quý vị nên liên lạc với dịch vụ y tế của mình nếu nghĩ rằng quý vị có thể cần những thứ sau:

- Phiên dịch viên
- Thông dịch viên
- Cố vấn
- Thanh toán các chi phí tự chi trả cho những thứ như đi chuyển, đậu xe, ăn uống.

Là một phần của quy trình Trách nhiệm Thành thật, quý vị sẽ được phân bổ một Người liên hệ hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng để hỗ trợ quý vị trong quy trình này.

? Tôi có thể quyết định ai sẽ tham gia và ai sẽ không tham gia vào cuộc họp Trách nhiệm Thành thật không?

A Quý vị có thể đề ra những người mà quý vị muốn hoặc không muốn có mặt trong cuộc họp Trách nhiệm Thành thật. Việc này cũng bao gồm:

- Quyết định xem quý vị có muốn mang theo người hỗ trợ không
- Yêu cầu một người cụ thể **không** tham dự buổi đánh giá nếu điều này làm quý vị khó chịu.

? Tôi sẽ đóng góp như thế nào cho cuộc họp Trách nhiệm Thành thật và cuộc đánh giá sự kiện?

A Quý vị sẽ quyết định việc quý vị muốn đóng góp bao nhiêu vào cuộc đánh giá. Những điều quý vị có thể làm bao gồm:

- Trước cuộc họp, quý vị có thể ghi lại/viết xuống:
 - Quý vị nhớ gì về sự kiện đó hoặc nếu sự kiện đó ảnh hưởng đến người khác thì họ có thể đã nói gì với quý vị
 - Bất kỳ câu hỏi nào của quý vị về những gì đã xảy ra, những gì sai sót và điều đó ảnh hưởng gì đối với quý vị / thân nhân của quý vị
 - Cách quý vị có thể tham gia vào quá trình đánh giá
 - Bất cứ điều gì khác mà quý vị muốn người đánh giá biết
- Trong cuộc họp, quý vị có thể chia sẻ suy nghĩ và kinh nghiệm của mình, đồng thời có thể hỏi bất kỳ câu hỏi nào quý vị muốn để giúp quý vị hiểu điều gì đã xảy ra
- Quý vị có thể xem lại ghi chú cuộc họp về Trách nhiệm Thành thật sau cuộc họp và đưa ra ý kiến phản hồi nếu cần. Các ghi chú này chứa tất cả mọi điều được thảo luận tại cuộc họp
- Khi kết thúc cuộc đánh giá sự kiện, quý vị cũng sẽ nhận được báo cáo cuối cùng nêu rõ mọi phát hiện và cải thiện. Quý vị sẽ có thể xem lại điều này và nên liên hệ với dịch vụ y tế nếu có bất kỳ thắc mắc nào.

TRÁCH NHIỆM THÀNH THẬT

Các Câu hỏi Thường gặp

QUYỀN LỢI CỦA QUÝ VỊ

? Nếu tôi không muốn cuộc họp được tổ chức tại bệnh viện/dịch vụ y tế, nơi xảy ra tổn hại thì sao?

A Quý vị có thể quyết định cách mình muốn tham gia cuộc họp - qua điện thoại, cuộc gọi hội nghị qua video, tại bệnh viện hoặc tại một địa điểm khác nếu dịch vụ y tế có khả năng tổ chức.

? Tôi có thể quyết định không tham gia vào quy trình Trách nhiệm Thành thật không?

A Quý vị có thể quyết định rút khỏi hoặc không tham gia vào quy trình Trách nhiệm Thành thật.

Nếu quý vị quyết định làm như vậy, dịch vụ y tế sẽ yêu cầu quý vị ký vào bản tuyên bố về việc này. Họ cũng sẽ cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về Người Liên hệ hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng để quý vị liên hệ trong tương lai.

Biết rằng quý vị có thể thay đổi quyết định sau này. Nếu quý vị thay đổi ý định, hãy yêu cầu được nói chuyện với Người Liên hệ của quý vị hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng tại dịch vụ y tế để bắt đầu thực hiện quy trình Trách nhiệm Thành thật.

? Nếu tôi chưa sẵn sàng tham gia vào quy trình Trách nhiệm Thành thật thì sao?

A Quý vị có thể xin trì hoãn tiến hành quy trình Trách nhiệm Thành thật, đặc biệt nếu quý vị đang phải vật lộn với việc mất đi người thân. Dịch vụ y tế sẽ:

- Tìm một ngày phù hợp để liên lạc với quý vị, hoặc
- Cung cấp cho quý vị chi tiết liên hệ của Người Liên hệ hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng để quý vị có thể liên hệ khi sẵn sàng.

? Khi nào quy trình Trách nhiệm Thành thật có thể được trì hoãn?

A Nếu quý vị mất khả năng tham gia vì bị tổn hại hoặc không thể tham gia về mặt y tế trong quy trình Trách nhiệm Thành thật thì gia đình trực hệ, người chăm sóc, họ hàng ruột thịt của quý vị có thể tiếp tục tiến hành quy trình này, hoặc quý vị có thể chỉ định người đại diện cho mình tham gia quy trình này.

Khi quý vị hồi phục, bất kể Trách nhiệm Thành thật đã được thực hiện với người được chỉ định của quý vị hay chưa, dịch vụ y tế sẽ bắt đầu tiến hành lại quy trình Trách nhiệm Thành thật với quý vị (trừ khi quý vị không muốn tham gia, bằng cách chọn rút khỏi quy trình này).

? Nếu dịch vụ y tế chưa xác định được tổn hại đáng kể thì tôi có thể bắt đầu quy trình Trách nhiệm Thành thật không?

A Nếu quý vị tin rằng mình đã gặp phải tổn hại đáng kể từ một dịch vụ y tế, nhưng dịch vụ đó chưa bắt đầu thực hiện quy trình Trách nhiệm Thành thật, quý vị nên yêu cầu nói chuyện với một nhân viên hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng.

Sau đó, dịch vụ y tế sẽ cần đánh giá sự tổn hại tiềm ẩn mà quý vị gặp phải để xem liệu sự tổn hại này có thực sự là đáng kể hay không. Nếu dịch vụ y tế chưa thực hiện sự đánh giá, thì họ vẫn nợ quý vị một sự tiết lộ công khai như được nêu trong Quy tắc Tiết lộ Công khai của Úc.

TRÁCH NHIỆM THÀNH THẬT


Các Câu hỏi Thường gặp

ĐỂ TIẾP CẬN HỖ TRỢ ĐỘC LẬP


? Tôi có thể làm gì nếu không đồng ý với kết quả của cuộc đánh giá?

A Quý vị có thể liên hệ với Người Liên hệ hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng để đề ra mối quan ngại của mình. Nếu cách này không giải quyết được thì quý vị có thể muốn khiếu nại với:

• Dịch vụ y tế


 Yêu cầu nói chuyện với bộ phận khiếu nại

• Ủy viên Khiếu nại Y tế

 Gọi 1300 582 113 từ 9.30 sáng đến 3 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu


 hcc.vic.gov.au/contact

• Ủy viên Khiếu nại Sức khỏe Tâm thần

 Gọi 1800 246 054 từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu

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

• Tòa án Coroner của Victoria (Tòa điều tra những vụ tử vong bất thường)

 Gọi 1300 309 519 từ 8.30 giờ sáng – 5 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu

 www.coronerscourt.vic.gov.au/families

? Nếu tôi muốn khiếu nại thì đó có phải là một phần của quy trình Trách nhiệm Thành thật không?

A Không. Việc khiếu nại là một tiến trình riêng biệt đối với quy trình Trách nhiệm Thành thật.

? Tôi có thể yêu cầu sự bồi thường hợp pháp nếu quy trình Trách nhiệm Thành thật đang diễn ra hoặc đã bắt đầu không?

A Có. Trách nhiệm Thành thật không ngăn cản quý vị tìm kiếm sự bồi thường hợp pháp ngoài quy trình này.

? Tôi có thể sử dụng thông tin gì từ quy trình Trách nhiệm Thành thật trong thủ tục tố tụng?

A Quy trình Trách nhiệm Thành thật đảm bảo rằng quý vị hoặc gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị nhận được:

- 1 Lời xin lỗi
- 2 Sự thật của sự kiện
- 3 Mô tả về sự ứng phó của dịch vụ y tế đối với sự kiện (có nghĩa là những gì họ đã làm vào thời điểm đó)
- 4 Bất kỳ các bước nào mà dịch vụ y tế đã thực hiện để ngăn chặn sự kiện lại xảy ra.

Chỉ lời xin lỗi mới được bảo vệ khỏi việc sử dụng trong thủ tục tố tụng và không phải là sự thừa nhận lỗi lầm.

Tuy nhiên, dịch vụ y tế có thể thực hiện **quá trình đánh giá được bảo vệ**, để khuyến khích sự trao đổi công khai và trung thực với các bác sĩ lâm sàng có liên quan, từ đó đưa ra những đề nghị và có được kết quả chắc chắn hơn.

Những biện pháp bảo vệ này vào lúc đó sẽ bảo vệ một số văn kiện nhất định, bao gồm cả bản báo cáo cuối cùng, khỏi bị sử dụng trong các thủ tục tố tụng pháp lý. Hãy hỏi dịch vụ y tế của quý vị liệu việc đánh giá có được bảo vệ hay không.

? Điều gì sẽ xảy ra nếu dịch vụ y tế không tuân thủ việc tiến hành quy trình Trách nhiệm Thành thật?

A Bộ trưởng Bộ Y tế và Tổng trưởng có thể xem xét việc dịch vụ y tế không thực hiện quy trình Trách nhiệm Thành thật.

Tùy thuộc vào số lượng và mức độ nghiêm trọng của dịch vụ y tế, Bộ trưởng có thể công bố một bản tuyên bố kèm theo tên của dịch vụ y tế liên quan trên trang mạng của Bộ nêu rõ rằng dịch vụ y tế đã không tuân thủ việc tiến hành quy trình Trách nhiệm Thành thật.



Để tìm hiểu thêm về các yêu cầu pháp lý của Trách nhiệm Thành thật

Truy cập:

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

