

U regte wanneer u in Nieu Seeland van 'n gesondheidsdiens of diens vir gestremdes gebruik maak, en hoe om 'n klagte aanhangig te maak

KODE VAN REGTE

U het regte

Elkeen wat van 'n gesondheidsdiens of diens vir gestremdes gebruik maak, geniet die beskerming van 'n Kode van Regte. 'n Onafhanklike Kommissaris bevorder en beskerm hierdie regte ingevolge 'n Nieu Seelandse wet, naamlik die 'Health and Disability Commissioner Act 1994' (Gesondheids- en Gestremdheidskommissariswet 1994).

U regte wanneer u van 'n gesondheidsdiens of diens vir gestremdes gebruik maak

Die Kode van Regte verleen aan u 10 regte, naamlik:

1. Om met respek behandel te word.
2. Om regverdig behandel te word, sonder druk of diskriminasie.
3. Die reg tot waardigheid en onafhanklikheid.
4. Om 'n diens van gehalte te ontvang, en om met sorg en kundigheid behandel te word.
5. Om van inligting wat vir u verstaanbaar is, voorsien te word, en wel op so 'n wyse dat dit vir u moontlik is om met die persoon wat die diens verskaf, te kommunikeer.
6. Om van die volgende inligting voorsien te word: inligting in verband met u gesondheids- of gestremdheidstoestand; inligting in verband met die diens wat verskaf word en die naam en rol van personeellede; en ook inligting in verband met enige toetse en prosedures wat u benodig, en toetsuitslae. In Nieu Seeland word mense aangemoedig om vrae te stel en om meer inligting in te win sodat hulle beter kan verstaan wat besig is om te gebeur.
7. Om u eie besluite te neem oor u versorging, en om van besluit te verander.
8. Om 'n persoon wat aan u ondersteuning kan bied, by u te hê, onder meeste omstandighede.
9. Dat al hierdie regte van toepassing sal wees indien u genader word om deel te neem aan 'n navorsingsprojek of 'n onderrigssessie vir personeel.
10. Die reg om 'n klagte aanhangig te maak, en dat u klagte ernstig opgeneem sal word.

Wat kan ek doen indien ek bekommerd is of ongelukkig voel oor die diens, of indien iets skeefloop en ek voel dat my regte geskend is?

U kan:

- met die persoon wat die diens gelewer het of met die persoon in beheer gesels, want hulle kan moontlik die probleem opklaar;

- hulp en ondersteuning kry van familielede en vriende om die diensverskaffer van u kommer bewus te maak;
- die ondersteuning verkry van 'n gratis, onafhanklike voorspraakpersoon wat u kan help om u probleem op te los. Elders in hierdie brosjure is daar besonderhede oor hoe u met so 'n gesondheids- en gestremdheidsvoorspraakpersoon in verbinding kan tree.

DIE AANHANGIG MAAK EN OPLOSSING VAN KLAGTES

Waarom sou ek 'n klagte aanhangig maak?

Die aanhangig maak van klagtes is 'n belangrike wyse waarop die gehalte van diens verbeter kan word. Meeste verbruikers wat klagtes aanhangig maak, sê dat hulle daardeur wil probeer verhoed dat wat met hulle gebeur het, ook met ander mense sal gebeur. Verbruikers wil graag hê dat daar erkenning sal wees dat iets voorgeval het, en verder dat 'n verduideliking en 'n verskoning gegee sal word. Meeste diensverskaffers wil graag weet wat die verbruiker se kommer is, sodat hulle die nodige kan doen om die probleem op te los. Soms kan die proses lei tot 'n verandering in praktyk en in die manier waarop dienste gelewer word, wat vir ander verbruikers tot voordeel sal strek. Verbruikers vind dit baie behulpsaam as hulle weet watter stappe die diensverskaffer beoog om die diens te verbeter.

Die aanhangig maak van klagtes

U het die reg om 'n klag oor 'n diensverskaffer te lê op die manier wat vir u die maklikste is. U kan mondeliks, persoonlik of per telefoon u klagte aanhangig maak; u kan dit op skrif stel, per brief, faks of e-pos. U kan u klagte rig aan:

- die persoon of persone oor wie u kla;
- 'n persoon in dieselfde praktyk, instansie of organisasie wat verantwoordelik is vir die hantering van klagtes (byvoorbeeld die kwaliteitsbestuurder in 'n hospitaal of organisasie);
- 'n onafhanklike gesondheids- en gestremdheidsvoorspraakpersoon;
- die Gesondheids- en Gestremdheidskommissaris (Health and Disability Commissioner).

Wat kan ek te wagte wees indien ek 'n klagte lê

... by die diensverskaffer?

Elke diensverskaffer moet na u klagte luister en moet u op hoogte hou van hulle prosedure vir die hantering van klagtes, en van wat gedoen word in verband met u klagte. U kan verwag dat u klagte spoedig hanteer sal word, en dat daar aan u verduidelik sal word watter besluite en optrede geneem is as gevolg van u klagte.

... by 'n gesondheids- en gestremdheidsvoorspraakpersoon?

'n Gesondheids- en gestremdheidsvoorspraakpersoon wat lid is van die landswye voorspraakdiens (Nationwide Advocacy Service) sal luister na u, en sal die verskillende moontlikhede vir oplossing van u klagte aan u verduidelik. Die voorspraakpersoon werk namens die verbruiker, en sal u help en ondersteun in u besluite oor wat om te doen ten einde u kommer op te los.

Hierdie diens word gratis gelewer, is vertroulik en is onafhanklik van diensverskaffers soos hospitale, organisasies wat dienste befonds, regeringsagentskappe, en die Gesondheids- en Gestremdheidskommissaris. Hoewel die voorspraakdiens gedek word deur dieselfde wetgewing as die waaronder die Gesondheids- en Gestremdheidskommissaris werk, doen die voorspraakdiens verslag aan 'n onafhanklike Voorspraakdirekteur (Director of Advocacy).

Voorspraakdienste bied 'n baie suksesvolle en vinnige manier om klagtes op te los.

... by die Gesondheids- en Gestremdheidskommissaris?

Die Kommissaris ondersoek elke klag en besluit dan of dit nodig of paslik sal wees om verdere stappe te doen. Die Kommissaris kan dan:

- die saak verwys na 'n gesondheids- en gestremdheidsvoorspraakpersoon wat die persoon wat die klag gelê het, kan help om die klag op te los;
- die klag na die diensverskaffer verwys sodat die diensverskaffer die saak kan uitsorteer;
- die saak na 'n ander agentskap verwys; byvoorbeeld, na die Gesondheidsdepartement (Ministry of Health), 'n mediese registrasie-owerheid, die Privaatheidskommissaris (Privacy Commissioner) of 'n Distriksinspekteur vir Geestesgesondheid (Mental Health District Inspector); of
- die saak ondersoek. In 'n paar gevalle sal die Kommissaris moontlik besluit om met 'n formele ondersoek te begin. Sulke ondersoeke kan heelwat tyd in beslag neem, aangesien die Kommissaris onpartydig is en moet sorg dat almal wat by die saak betrokke is, hulle sê kan sê. Daar word nie bevind dat alle klagtes wat ondersoek word, skendings van die Kode is nie.

U kan verwag om gereeld van die Kommissaris se kantoor te hoor in verband met u klagte, totdat 'n finale besluit geneem is. U kan ook verwag dat daar aan u verduidelik sal word hoe die Kommissaris besluit het om u klagte te hanteer, en wat die finale besluit is.

Sal die diensverskaffer aan dissiplinêre stappe onderhewig wees indien my regte geskend is?

Die Kommissaris sal moontlik 'n klagte na die Direkteur van Prosedure (Director of Proceedings) verwys, indien daar tydens die Kommissaris se ondersoek bevind word dat 'n gebruiker se regte geskend is. Hierdie stap word in slegs 'n klein aantal ondersoeke gedoen. Die Direkteur is 'n onafhanklike aanklaer wat sake by die Gesondheidspraktisyns Dissiplinêre Beslissingsraad (Health Practitioners Disciplinary Tribunal (HPDT)) of by die Menseregtebeskouingsraad (Human Rights Review Tribunal (HRRT)), of beide, aanhangig kan maak. Inligting in verband met die Direkteur van Prosedure en sake wat deur een van die beslissingrade hanteer is, is op die HDC-webwerf beskikbaar.

Kan ek vergoed word indien my regte geskend is?

Die Kommissaris is nie by magte om vergoeding te reël nie. Verskaffers mag inwillig om 'n terugbetaling te doen as deel van die oplossing vir 'n klagte. Sommige gebruikers kan moontlik geregtig wees op ACC-vergoeding indien hulle 'n persoonlike besering opgedoen het as gevolg van die behandeling wat hulle ontvang het. Onder sekere beperkte omstandighede word skadevergoeding deur die Menseregtebeskouingsraad (HRRT) toegeken.

NADERE INLIGTING EN ADRESBESONDERHEDE

Indien u nadere inligting of hulp nodig, of indien u onderrigingsessies in verband met die Kode van Regte wil reël, of indien u inligting oor self-voorspraak of die lê van 'n klag wil bekom, kan u met die volgende instansies in verbinding tree:

The Nationwide Advocacy Service (landswye voorspraakdiens)

- 0800 555 050
- Gratis faks: 0800 2787 7678
- E-pos: advocacy@hdc.org.nz

The Health and Disability Commissioner (die Gesondheids- en Gestremdheidskommissaris)

PO Box 1791, Auckland

Auckland: ph/TTY (09) 373 1060

Wellington: (04) 494 7900

Ander streke: ph/TTY 0800 11 22 33

Faks: (09) 373 1061

E-pos: hdc@hdc.org.nz

Webwerf: www.hdc.org.nz