

በኒውዚላንድ የጤና ወይም የአካል ጉዳተኛነት አገልግሎትን ሲጠቀሙ መብቶችዎ እና ስለቅሬታ አቀራረብ

የመብቶች ህገ-ደንብ

መብቶች አሉዎት

የጤና ወይም የአካል ጉዳተኛነት አገልግሎትን የሚጠቀም ማንኛውም ሰው ሁሉ የመብቶች ህገ-ደንብ ከለላ አለው። የጤና እና የአካል ጉዳተኛ ኮሚሽነር ድንጋጌ 1994 ተብሎ በሚታወቀው የኒው ዚላንድ ህግ መሰረት፣ አንድ ገለልተኛ ኮሚሽነር እነዚህን መብቶች ይንከባከባል፤ ያስከብራል።

የጤና ወይም የአካል ጉዳተኛነት አገልግሎትን በማግኘት ላይ ሳሉ የሚኖሩዎት መብቶች

የመብቶች ህገ-ደንቡ 10 መብቶችን ይሰጠዎታል። እነዚህ መብቶችም፤

1. በትህትና የመስተናገድ መብት አለዎት።
2. ተጽዕኖ ወይም አድሎ በሌለበት በተረጋጋ ሁኔታ በአግባቡ የመስተናገድ መብት አለዎት።
3. የከበሬታና በነጻነት ስሜት የመገልገል መብት አለዎት።
4. ጥራት ያለው አገልግሎትና ሙያዊ ብቃት የተሞላበት ክብካቤና መስተንግዶን የማግኘት መብት አለዎት።
5. አገልግሎቱን ከሚያቀርብለዎት ሰው ጋር በማንኛውም ሁኔታ በደምብ ለመግባባት ይችሉ ዘንድ የሚረዳዎትን በቂ መረጃ የማግኘት መብት አለዎት።
6. ስለጤናዎ ሁኔታ ወይም ስለአካል-ጉዳተኛነቱ ለማወቅ የሚፈልጉትን መረጃ፤ እየተሰጠዎት ስላለው አገልግሎት፤ እና የስታፍ አባላትን ስሞችና የእያንዳንዱን ስራተኛ ሚና፤ እንደዚሁም ያስፈልጉዎታል ስለሚባሉ የምርመራ ዓይነቶችና ይህንኑም ተከትሎ ስለሚያስፈልጉዎት የህክምና ሂደቶች በቂ መረጃና ማንኛውንም የምርመራ ውጤቶች መርጃን የማግኘት መብት አለዎት። በኒው ዚላንድ ውስጥ ሰዎች ጥያቄ እንዲጠይቁ፤ ማለትም ምን እየተደረገ እንደሆነ በይበልጥ ለመረዳት የሚረዷቸውን ጥያቄዎቻቸውን እንዲጠይቁ ይበረታታሉ።
7. ስለሚቀርብለዎት አገልግሎት/እንክብካቤም የግለዎን ውሳኔ የመወሰን እንደዚሁም ደግሞ ሲፈልጉ ሀሳብዎን የመለወጥ መብት አለዎት።
8. አብዛኛውን ጊዜም ድጋፍ የሚሰጠዎት ሰው አብሮዎት እንዲሆን መብት አለዎት።
9. በምርምር ጥናት ወይም ለስልጣኛ/ተማሪ የስታፍ አባላት ትምህርት በሚሰጥበት ሁኔታ እንዲሳተፉ ከተጠየቁም፤ እነዚህ መብቶችዎ ይከበራሉ/ተግባራዊ ይሆናሉ።
10. ቅሬታን የማቅረብ፤ እንደዚሁም ያቀረቡት ቅሬታ ተገቢው ትኩረት እንዲሰጠው የማድረግ መብት አለዎት።

ስለአገልግሎቱ ስጋት ካደረግኛ ወይም ደስተኛ ካልሆንኩኝ፤ ወይም የሆነ ስህተት ከተፈጠረ፤ እናም መብቴ መጣሱ ከተሰማኝ ምን ማድረግ አለብኝ?

የሚከተሉትን ማድረግ ይችላሉ፡

- አገልግሎቱን የሰጠዎትን ሰው፤ ወይም በወቅቱ በዚያ ኃላፊነት ላይ ያለን ሰው ያነጋግሩ፤ ምክንያቱም ችግሩን ለመፍታት የሚችሉት እነሱው ይሆናሉ።
- አገልግሎቱን ካቀረበለዎት አካል ጋር ያጋጠመዎትን ጉዳይ ለማንቀሳቀስ ከቤተሰብና ከጓደኛ ትብብርና ድጋፍ ይጠይቁ።

- ችግርዎን ለማቃለል የሚረዳዎትን ነጻና ገለልተኛ የሆነ የጥብቅና ድጋፍ ይጠይቁ። የጤናና የአካል ጉዳተኞች የጥብቅና አገልግሎትን ለማግኘት የሚያመላክቱ ዝርዝር ሁኔታዎች በዚህ ሰነድ ውስጥ በአንድ አካባቢ ላይ ይገኛሉ።

ቅሬታን ማቅረብና ብሎም መፍታት

ቅሬታ ማቅረብ የሚኖርብኝ ለምንድን ነው?

ቅሬታን ማስማት/ማቅረብ የአገልግሎቶችን ጥራት ለማሻሻል የሚረዳ አንደኛው ጠቃሚ መንገድ ነው። አብዛኞቹ የቅሬታ አቅራቢ ተገልጋዮች እንደሚሉት፣ በነሱ ላይ የደረሰው ሁኔታ ዳግም በሌሎችም ላይ እንዳይደርስ የሚፈልጉ መሆናቸውን ይገልጻሉ። ስለተፈጠረው ችግር እውቅናን ማግኘትና እንደዚሁም ስለሁኔታው በቂ ማብራሪያ እና ይቅርታ ማግኘት በአብዛኛው ጠቃሚ ሆኖ እንዳገኘት ተገልጋዮች ይናገራሉ። ብዙዎቹ የአገልግሎት አቅራቢዎችም የተገልጋዮችን ችግርና ቅሬታ ማወቃቸው ችግሩን ለማቃለል ተገቢውን እርምጃ ይወስዱ ዘንድ የሚረዳቸው ሆኖ አግኝተውታል። ይህ ሁኔታም አልፎ አልፎ ሌሎች ተገልጋዮችን በሚጠቅም መልኩ የአሰራር ሁኔታን ለመቀየርና አገልግሎቶችም ተሻሽለው የሚቀርቡበትን መንገድ ለማስተካከል መንገድ ጠቋሚ ይሆናል። ተገልጋዮችም የአገልግሎቱ አቅራቢዎች አገልግሎታቸውን ለማሻሻል ምን እርምጃን እንደሚወስዱ መስማት በጣም ጠቃሚ ሆኖ አግኝተውታል።

ቅሬታን ስለማቅረብ

በአንድ የአገልግሎት አቅራቢ ላይ ቅሬታዎን ሲያሰሙ በጣም ቀላል ሆኖ በሚታይዎት መንገድ ቅሬታዎን የማቅረብ መብት አለዎት። ቅሬታዎን በቃል፣ በአካል ተገናኝተው ወይም በስልክ እማካኝነት፣ ወይም በጽሁፍ እማካኝነት በደብዳቤ፣ በፋክስ፣ ወይም በኢሜይል ማቅረብ ይችላሉ። ቅሬታዎንም ቀጠሎ ለተዘረዘሩት አካላት መስጠት ይችላሉ።

- የቅሬታዎ ምክንያት ለሆነ ሰው ወይም ሰዎች፤
- ቅሬታዎችን የመቀበል ኃላፊነት ላለው በተመሳሳይ የስራ ዘርፍ፣ የአገልግሎት መስጫ ቦታ፣ ወይም ድርጅት ውስጥ ላለ ሰው (ለምሳሌም፣ ለጥራት ቁጥጥር ማናጀር፣ ወይም በሆስፒታል ወይም በድርጅት ውስጥ ላለ የቅሬታ ተቀባይ መኮንን)፤
- ለገለልተኛ የጤናና የአካል ጉዳተኛ ጠበቃ፤
- ለጤናና የአካል ጉዳተኛ ኮሚሽነር።

ቅሬታ ካስመዘገብኩ ምን ውጤት ልጠብቅ እችላለሁ

...ለአገልግሎት አቅራቢው?

እያንዳንዱ የአገልግሎት አቅራቢ ችግርዎን ማዳመጥ የሚኖርበት ሲሆን ስለቅሬታ አያያዝና አፈታት ስርዓታቸው እንደዚሁም በእርሰዎ የቀረበው ቅሬታ ከምን ሁኔታ ላይ እንደደረሰ በየወቅቱ በቂ መረጃዎችን እንዲያገኙ ሊያደርጉዎት ይገባል። ቅሬታዎ በአፋጣኝ እንደሚታይ እና ይህንኑም ተከትሎ ከእርሰዎ ቅሬታ አኳያ ስለተደረሰ ማንኛውም ዓይነት ውሳኔና ስለተወሰደ እርምጃ የሚገልጽ ማብራሪያን ሊጠብቁ ይችላሉ።

... ለጤናና የአካል ጉዳተኛ ጠበቃ?

የብሄራዊ የጥብቅና አገልግሎት አካል የሆነው የጤናና የአካል ጉዳተኛ ጠበቃ፣ ችግርዎን ይሰማል፣ ከዚያም የእርሰዎን ቅሬታ ለመፍታት የሚኖሩዎትን አማራጮች ሁሉ በማብራራት ይገልጽለዎታል። ጠበቃው ከተገልጋዩ ወገን የሚቆም ነው፤ ስለሆነም ያቀረቡትን ችግር ለማቃለል ይረዳል ብለው እርሰዎ የሚመርጡትን የእርምጃ ዓይነት በመከተል ድጋፉንና እገዛውን ያደርግለዎታል።

ይህ አገልግሎት ነጻ፣ ምስጢራዊነቱ የተጠበቀና፣ እንደዚሁም እንደሆስፒታል፣ አገልግሎት አቅራቢዎችን በገንዘብ የሚደገሙ ድርጅቶችን፣ መንግስታዊ ድርጅቶችን፣ እና የጤናና የአካል ጉዳተኛ ኮሚሽነርን ከመሳሰሉት ድርጅቶች ሁሉ ነጻና ገለልተኛ ሆኖ የሚሰራ ነው። ምንም እንኳን ለጤናና የአካል ጉዳተኛ

ኮሚሽነር በውጣው ተመሳሳይ የህግ ድንጋጌ ጥላ ስር የሚካተት ቢሆንም፤ የጥብቅና አገልግሎቱ ሪፖርት የሚያደርገው ለገለልተኛ ዲሬክተር ነው።

ቅሬታዎችን በመፍታት ረገድ የጥብቅና አገልግሎት እጅግ በጣም ስኬታማው አማራጭ መንገድ ነው፤ አብዛኛውን ጊዜም ይህ ከሌሎቹ አማራጮች ሁሉ በጣም በፍጥነት የሚሳካ ነው።

... ለጤናና የአካል ጉዳተኛ ኮሚሽነር?

ኮሚሽነሩ እያንዳንዱን ቅሬታ ከተመለከተ በኋላ ቀጣይ እርምጃ መውሰድ አስፈላጊ ወይም ተገቢ ስለመሆን እለመሆኑ ይወስናል። ከዚያም በኋላ ኮሚሽነሩ፡

- ቅሬታ አቅራቢው ሰው ቅሬታውን ለመፍታት ይረዳው/ይረዳት ዘንድ ጉዳዩን ወደ ጤናና የአካል ጉዳተኛ ጠበቃ ይመራዋል/ይልከዋል።
- ችግሩን ለማቃለል ቅሬታ አቅራቢውን ወደአገልግሎት አቅራቢው ዘንድ ይልከዋል/ያስተላልፋል።
- ጉዳዩን ወደሌሎች ድርጅቶች፤ ማለትም ወደጤና ጥበቃ ሚኒስቴር፤ የጤና አገልግሎት አቅራቢዎች ምዝገባ ባለስልጣን፤ የግል ሁኔታዎች ከሌላ ኮሚሽነር፤ ወይም ለአዕምሮ ጤና የወረዳ ተቆጣጣሪ ይመራዋል/ይልከዋል። ወይም፤
- ጉዳዩን ይመረምራል/ያጣራል። በተወሰኑ የቅሬታ ሁኔታዎች ላይ ኮሚሽነሩ ደንብን የተከተለ መደበኛ የማጣራት ሂደትን ለመጀመር ይወስናል። ኮሚሽነሩ ገለልተኛ እንደሆኑ መጠን ማንኛውም በቅሬታው ውስጥ የሚካተቱ እያንዳንዱ ወገኖች ሁሉ የየሰኩላቸውን እንዲናገሩ እድሉን መስጠት ስለሚኖርበት የማጣራት ሂደቱ የተወሰነ ጊዜን ሊወስድ ይችላል። ምርመራና ማጣራት የተደረገባቸው ቅሬታዎች ሁሉ ደንብን የጣሱ ሆነው ይገኛሉ ማለት አይደለም።

የመጨረሻው ውሳኔ ላይ እስከተደረሰ ድረስ፤ ከኮሚሽነሩ ቢሮ ተከታታይ ግንኙነቶችን ሊጠብቁ ይችላሉ። እንደዚሁም ደግሞ ኮሚሽነሩ የእርሰዎን ቅሬታ በምን መልኩ ሊያስተናግደው እንደወሰነ እና የመጨረሻው ውሳኔውም ምን እንደሆነ የሚገልጽ ማብራሪያ ሊጠብቁ ይችላሉ።

የአገልግሎት አቅራቢው መብቴን ጥሶ ከተገኘ ስነ-ስርዓታዊ እርምጃ ይወሰድበታል?

በኮሚሽነሩ የምርመራ ሂደት ወቅት የተገልጋዩ መብት ተጥሶ የተገኘ እንደሆነ፤ ኮሚሽነሩ ቅሬታውን ወደ ቅሬታ ሰሚው የፍትህ ስርዓተ-ሂደቶች ዲሬክተር ሊመራው/ሊያስተላልፈው ይችላል። ይህ ዓይነቱ እርምጃ እጅግ በጣም ጥቂት በሆኑ ምርመራ የተደረገባቸው ቅሬታዎች ላይ ብቻ የተወሰደ ነው። ዲሬክተሩ እንድን ጉዳይ ለጤና አገልግሎት አቅራቢዎች የስነስርዓት ጉዳይ ፍርድ ቤት (HPDT) ወይም ለሰብዓዊ መብቶች ተመልካች ፍርድ ቤት (HRRT) ወይም ለሁለቱም አካላት የሚያቀርብ ገለተኛ የሆነ የህግ አስከባሪ ነው። የፍትህ ስርዓተ-ሂደቶች ዲሬክተርንና እንደዚሁም ደግሞ በህግ ችሎት ፊት ቀርበው የታዩ ጉዳዮችን የሚመለከቱ መረጃዎች በ HDC ድረገጽ ላይ ይገኛሉ።

መብቴ ተጥሶ ከሆነ ካላ ላገኝ እችላለሁ?

ኮሚሽነሩ ካላን/ማካካሻን የመስጠት ምንም ዓይነት ኃይልና ስልጣን የለውም። የአገልግሎቱ አቅራቢዎች እንደየቅሬታው መፍቻ አካል ሆኖ ሲቀርብ ወጪን ተመላሽ ለማድረግ ሊሰማሙ ይችላሉ። አንዳንድ የአገልግሎት ተጠቃሚዎች፤ በአገልግሎቱ/በመስተንግዶው ሰበብ የደረሰባቸው ግላዊ አካላዊ ጉዳት ካለ የACC ማካካሻ የሚገባቸው ሆነው ሊገኙ ይችላሉ። በአንዳንድ ውሱን ሁኔታዎችም፤ ጉዳዮች በHRRT አማካኝነት ሊሰጡ ይችላሉ።

የተጨማሪ መረጃና የግንኙነት ዝርዝርዎች

ለበለጠ መረጃና እርዳታ፤ ወይም የመብቶች ህገ-ድንብን በሚመለከት የትምህርትና ስልጠና ዝግጅቶችን ለማዘጋጀት፤ ወይም ራስን በራስ ጥብቅና ስለማቆም ወይም ስለቅሬታ አቀራረብ የሚመለከቱ የመረጃ ጥያቄዎች ሲኖሩዎት፤ የሚከተሉትን የግንኙነት አድራሻዎች ይጠቀሙ፡

ብሄራዊ የጥብቅና አገልግሎት

- 0800 555 050
- ነጻ ፋክስ: 0800 2787 7678
- advocacy@hdc.org.nz

የጤናና የአካል ጉዳተኛ ኮሚሽን

PO Box 1791, Auckland

አክላንድ ስልክ/TTY (09) 373-1060

ዌይሊንግተን (04) 494 7900

ሌሎች አካባቢዎች ስልክ/TTY 0800 11 22 33

ፋክስ (09) 373 1061

ኢሜይል: hdc@hdc.org.nz

ድረገጽ: www.hdc.org.nz

April 2007