

## حقوق قانونی استفاده کنندگان از خدمات بهداشتی و توانبخشی در نیوزیلند و چگونگی طرح شکایت از آنها

آئین نامه حقوقی و قانونی

### حقوق قانونی شما :

هر شخص استفاده کننده از خدمات بهداشتی و توانبخشی دارای حقوق قانونی و حمایت شده ای میباشد. نماینده مستقل حمایتی و ترویجی ، این حقوق قانونی در نیوزیلند تحت عنوان : لایحه 1994 نمایندگی بهداشت و توانبخشی را حمایت و رسیدگی مینماید.

### حقوق قانونی شما بهنگام دریافت خدمات بهداشتی و توانبخشی

آئین نامه حقوقی و قانونی به شما ۱۰ حق قانونی بشرح زیر ارائه مینماید:

- ۱- برخورد محترمانه با ارباب رجوع.
- ۲- برخورد محترمانه و بدون تبعیض یا تحکم و فشار بامراجعه کننده.
- ۳- رعایت حقوق مستقل و محترمانه مراجعه کننده.
- ۴- ارائه خدمات با کیفیت و مهارت لازم.
- ۵- ارائه اطلاعات قابل فهم و مطلوب در برقراری ارتباط بین مراجعه کننده و سرویس دهنده.
- ۶- ارائه اطلاعات لازم در مورد وضعیت سلامتی و یا معلولیت مراجعه کننده و مشخص کردن خدمات ممکن و نام و نقش کارمندان و همچنین اطلاعات لازم در مورد آزمایشها و مراتب درمانی مورد نیاز و نتایج آزمایشها. در نیوزیلند مردم تشویق میشوند که سؤال کنند و بدانند چه میگذرد.
- ۷- حق تصمیم گیری در نحوه معالجه و یا تغییر نظر.
- ۸- حق داشتن همراه در اغلب اوقات طول درمان.
- ۹- تعلق داشتن کلیه حقوق ۱۰ گانه در مواردی که شما در یک طرح تحقیقاتی یا آموزشی برای کار آموزان مشارکت مینمائید.
- ۱۰- داشتن حق شکایت و برخورد جدی با شکایت مراجعه کننده.

چه میتوانم بکنم اگر در مورد خدمات نگران باشم ، از خدمات راضی نباشم ، اشکالی پیش آید و یا احساس کنم که به حقوق قانونی من تجاوز شده است؟

شما میتوانید:

- با ارائه دهنده خدمات یا مسئول بخش صحبت کنید چون آنها احتمالاً میتوانند مشکل را برطرف نمایند.

- ازدوستان و یا فامیل کمک بگیرید که مشکلاتتان را با فراهم کننده خدمات مطرح کنند
- برای حل مشکلات از هر مدافع مستقل مجانی که بشما در حل مشکل کمک نماید و در بخش بعدی مشخص شده است استفاده نمائید.

## طرح و حل اشکالات

### چرا من باید شکایت کنم؟

شکایت کردن راه مهمی برای بهینه سازی کیفیت خدمات درمانی میباشد. بیشتر مشتریانی که شکایت میکنند میگویند که نمیخواهند آنچه به سر آنها آمده به سر دیگران بیاید. مشتریان معمولاً میخواهند که آنچه به سر آنها آمده تصدیق شود و توضیحی در آن باره داشته باشند و می خواهند که از آنها عذر خواهی شود. بیشتر ارائه دهنده خدمات دوست دارند در مورد نگرانیهای مشتریهایشان بدانند تا بتوانند این نگرانیها را بر طرف نمایند. بعضی اوقات این اطلاعات منجر به تغییراتی در نحوه اجرا و فراهم آوری خدمات می شود که به نفع ارباب رجوع است. برای مشتریان مفید است که بدانند فراهم آورنده چه قدمهایی برداشته که سرویس بهتری ارائه بدهد.

## طرح شکایات

شما حق دارید به آسان ترین نحو ممکن از یک فراهم آورنده خدمات شکایت کنید. شما میتوانید شفاهاً، شخصاً یا از طریق تلفن، از طریق نوشتن نامه، فکس یا ایمیل (پست الکترونیکی) شکایت نمائید. شما میتوانید شکایتتان را به افراد یا مقامهای ذکر شده در زیر تحویل دهید.

- شخص یا اشخاصی که از آنها شکایت دارید.
- به شخص مسئول دریافت شکایات در همان سازمان یا مؤسسه (مانند افسر شکایت یا مدیر کنترل کیفیت در بیمارستان یا سازمان خدماتی درمانی).
- مدافع مستقل خدمات بهداشتی و معلولین.
- نماینده بهداشت و معلولین.

### نتیجه طرح شکایت من.

#### .... به اراعه دهنده خدمات ؟

در صورت طرح شکایت، اراعه دهنده خدمات باید به نگرانیهای شما گوش بدهد و شما را در رابطه با گردش کار شکایتتان مطلع نماید و همچنین توضیح بدهد که شکایت شما در چه مرحله ای میباشد. شما میتوانید که انتظار داشته باشید که به شکایت شما به موقع رسیدگی شود و در مورد تصمیمات و اقداماتی که در نتیجه شکایت شما بوجود آمده است اطلاع پیدا کنید.

#### .... به مدافع خدمات بهداشتی و معلولیت؟

یک مدافع خدمات بهداشتی و معلولیت متعلق به سرویس دفاعی ملی به نگرانیها و شکایات شما گوش میکند و راه حل های مختلف برای حل شکایات را به شما توضیح میدهد. مدافع حامی ارباب رجوع میباشد و در اقدامات و راه حل انتخابی شما برای حل شکایتتان به شما کمک میکند.

این سرویس مجانی، محرمانه و مستقل از فراهم خدمات مانند بیمارستانها، سازمانهای امور مالی خدمات آورنده درمانی، آژانسهای دولتی و نماینده خدمات بهداشتی و معلولیت است. اگر چه این سرویس دفاعی تحت پوشش یک لایحه با نمایندگی خدمات بهداشتی و معلولیت میباشد، سرویس خدمات دفاعی باید به مدیر مدافع مستقل گزارش بدهد. استفاده از مدافع راه حل بسیار موفق برای حل شکایات میباشد و معمولاً این راه سریعتر از بقیه راهها جوابگیری حل شکایت است.

#### .... به نماینده خدمات بهداشتی و معلولیت؟

نماینده خدمات بهداشتی و معلولیت هر شکایتی را بررسی می نماید و تصمیم میگیرد که آیا به پیگیری و کار دیگری در آن احتیاج است یا نه؟ پس از این نماینده ممکن است به یکی از حالتها زیر عمل نماید:

- موضوع را یک مدافع خدمات بهداشتی و معلولیت بفرستد تا آن مدافع به ارباب رجوع کمک کند که شکایتش را رسیدگی و حل نماید.
- شکایت را به فراهم آورنده خدمات بفرستد تا شکایت رسیدگی و حل شود.
- شکایت را به آژانس دیگری مانند وزارت بهداشت، مرجع ثبت کارمندان امور بهداشتی، نماینده اختصاصی و یا بازرس بخش سلامتی روانی و یا موضوع شکایت را بازرسی کند.
- در برخی از شکایات طرح شده، نماینده ممکن است تصمیم بگیرد که بازرسی رسمی را در مورد شکایت شروع کند. این بازپرسی ممکن است مدتی طول بکشد چون نماینده بیطرف است و باید به کلیه اشخاص متضمن در شکایت گوش کند.

همه شکایات تحت بازپرسی به این نتیجه ختم نمیشود که قانون شکنی شده است.

تا زمان نتیجه قطعی در رابطه با شکایت، مرتباً با شما از دفتر نماینده تماس گرفته میشود، شما میتوانید انتظار داشته باشید که به شما اطلاع بدهند که نماینده تصمیم گرفته چطور در باره شکایت شما عمل کند و تصمیم نهائی چه می باشد.

#### در حالی که به حقوق من تجاوز شده باشد، آیا فراهم آورنده بازخواست می شود؟

در حالی که نماینده در بازپرسی تأیید کند که به حقوق مشتری تجاوز شده است، نماینده ممکن است شکایت را به مدیر اقدامات ارائه کند. چنین قدمی در تعداد بسیار کمی از شکایات بازپرسی شده برداشته میشود. مدیر اقدامات دادیار مستقلی می باشد که می تواند پرونده را به دادگاه تادیبی کارکنان خدمات بهداشتی و یا دادگاه حقوق بشر و یا هر دو دادگاه ببرد. اطلاعات درباره مدیر اقدامات و پرونده هائی که به دادگاه رفته است در وب سایت نمایندگی خدمات بهداشتی و معلولیت قرار دارد.

#### اگر به حقوق قانونی من تجاوز باشد آیا می توانم خسارتی دریافت کنم؟

نماینده قدرت دادن هیچگونه خسارتی را ندارد. فراهم کنندگان ممکن است به عنوان بخشی از راه حل مقداری از هزینه را مسترد نمایند. بعضی از مشتری ها که در نتیجه معالجات صدمه شخصی دیده اند ممکن است استحقاق دریافت خسارت از شرکت خسارت های اتفاقی بدنی را داشته باشند. تحت شرایط نادری دادگاه بازدید حقوق بشر خسارتی را در ازای صدمات خواهد داد.

اطلاعات بیشتر برای تماس گرفتن:  
برای کسب اطلاعات بیشتر و کسب کمک و یا اینکه بتوانید درباره آئین نامه حقوق قانونی بیشتر بدانید و اطلاعات بیشتری در رابطه با دفاع از خودتان کسب کنید و یا در رابطه با چگونگی طرح

یک شکایت میتوانید با موسسات زیر تماس بگیرید:

### **The Nationwide Advocacy Service**

سرویس خدمات حمایتی ملی

0800 555 050

فکس مجانی 0800 2787 7678

advocacy@hdc.org.nz

### **The Health & Disability Commissioner**

سرپرستی خدمات بهداشتی و ناتوانی جسمی

PO Box 1791, Auckland

Auckland ph/TTY (09) 373-1060

Wellington (04) 494-7900

Other areas ph/TTY 0800 11 22 33

Fax (09) 373 1061

Email: [hdc@hdc.org.nz](mailto:hdc@hdc.org.nz)

Website: [www.hdc.org.nz](http://www.hdc.org.nz)

April 2007