

សិទ្ធិរបស់អ្នកក្នុងការប្រើសេវាសុខភាព ប្រពិការភាពនៅប្រទេសញូវិលេនឌីង តើត្រូវធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

ក្រមសិទ្ធិ (CODE OF RIGHTS)

អ្នកមានសិទ្ធិ

ជនគ្រប់រូបដែលជាអ្នកប្រើសេវាសុខភាពប្រពិការភាព ត្រូវមានការការពារតាមផ្លូវច្បាប់ដោយក្រមសិទ្ធិ (CODE OF RIGHTS) ។ ប្រធាននាយកដ្ឋាន (“Commissioner”) ម្នាក់ដែលមានឯកច្ឆន្ទៈដាច់ដោយឡែកមាននាទីខាងសំរាប់សំរួលនូវការផ្សព្វផ្សាយនិងការពារសិទ្ធិទាំងនេះក្រោមច្បាប់នៃប្រទេសញូវិលេនឌីងដែលហៅថា Health and Disability Commissioner Act 1994 (ច្បាប់ប្រធាននាយកដ្ឋាននៃសុខភាពនិងពិការភាពឆ្នាំ១៩៩៤) ។

សិទ្ធិរបស់អ្នកពេលអ្នកប្រើសេវាសុខភាពប្រពិការភាពមួយ

ក្រមសិទ្ធិផ្តល់សិទ្ធិ១០ប្រការដល់លោកអ្នក ។ សិទ្ធិទាំងនោះគឺ:

- ១ អំពើប្រព្រឹត្តិអ្វីៗដែលធ្វើលើអ្នកត្រូវធ្វើដោយគោរព ។
- ២ អំពើប្រព្រឹត្តិអ្វីៗដែលធ្វើលើអ្នកត្រូវធ្វើដោយសាកសមហេតុផលដោយគ្មានការរៀបចំបង្កប់ប្រកាន់រើសអើង ។
- ៣ សិទ្ធិខាងភាពថ្លៃថ្នូរនិងសេរីភាពក្នុងការសំរេចចិត្ត ។
- ៤ ទទួលបានសេវាដែលមានគុណភាពល្អនិងត្រូវប្រព្រឹត្តឡើងដោយយកចិត្តទុកដាក់និងជំនាញភាព ។
- ៥ ត្រូវបានផ្តល់នូវព័ត៌មានដែលអ្នកអាចយល់ហើយដែលអាចជួយអ្នកក្នុងការទាក់ទងជាមួយអ្នកដែលផ្តល់សេវា ។
- ៦ ត្រូវបានផ្តល់នូវព័ត៌មានដែលអ្នកត្រូវការដើម្បីសុខភាពប្រពិការភាពរបស់អ្នកពីសេវាដែលកំពុងផ្តល់ហើយនិង ឈ្មោះព្រមទាំងនាទីរបស់បុគ្គលិក រួមទាំងព័ត៌មានអំពីគេស្តីនិងទម្រង់ការផ្សេងៗនិងលទ្ធផលនៃគេស្តីផង ។ នៅប្រទេស ញូវិលេនឌីងគេលើកទឹកចិត្តប្រជាជនឱ្យសាកសួរព័ត៌មានបន្ថែមដើម្បីជំនួយក្នុងការយល់ដឹងអំពីអ្វីៗដែលកើតមានឡើង ។
- ៧ ដើម្បីធ្វើការសំរេចចិត្តដោយខ្លួនឯងអំពីការថែរក្សាខ្លួនរបស់អ្នក, និងដើម្បីដូរចិត្តក្នុងរឿងនេះ ។
- ៨ ដើម្បីឱ្យមានអ្នកគាំទ្រម្នាក់នៅជាប់ជាមួយអ្នកសឹងតែគ្រប់ពេលវេលាទាំងអស់ ។
- ៩ ដើម្បីតម្រូវឱ្យសិទ្ធិទាំងនេះអនុវត្តឡើងវិញបើគេស្នើរអ្នកឱ្យចូលរួមក្នុងការស្រាវជ្រាវសិក្សា ពេលបង្រៀនសំរាប់ប្រើប្រាស់បុគ្គលិក ។
- ១០ អ្នកមានសិទ្ធិប្តឹងតវ៉ាហើយបណ្តឹងរបស់អ្នកត្រូវគេយកទៅគិតគូរដោះស្រាយដោយយកចិត្តទុកដាក់ប្រាកដមែន ។

តើខ្ញុំត្រូវធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីមានការព្រួយបារម្ភឬមិនសប្បាយចិត្តអំពីសេវាឬមានអ្វីមួយដែលមានដំណើរអាក់រអួលហើយខ្ញុំមានអារម្មណ៍ថាសិទ្ធិរបស់ខ្ញុំត្រូវបានគេរំលោភបំពាន?

អ្នកអាច:

- និយាយផ្ទាល់ទៅអ្នកដែលផ្តល់សេវា ឬអ្នកទទួលបន្ទុកព្រោះអ្វីគេប្រហែលជាអាចដោះស្រាយបញ្ហានេះបាន
- រកជំនួយនិងការគាំទ្រពីគ្រួសារនិងមិត្តភក្តិដើម្បីលើកក្តីបញ្ហារបស់អ្នកទៅដោះស្រាយជាមួយផ្តល់សេវា
- ស្វែងរកការគាំទ្រពីអ្នកគាំទ្រដែលដាច់ដោយឡែកម្នាក់ ដែលអ្នកមិនចាប់បង្ខំ មកជួយដោះស្រាយក្តីបញ្ហារបស់អ្នក ។ ព័ត៌មានពិស្តារអំពីតើធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីទាក់ទងទៅអ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់មានចុះនៅ ក្នុងភាគឯទៀតនៃខិត្តប័ណ្ណនេះ ។

ធ្វើបណ្តឹងនិងការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង

ហេតុដូចម្តេចបានជាខ្ញុំគួរតែប្តឹងតវ៉ា?

ការធ្វើការបណ្តឹងជាមធ្យោបាយដ៏សំខាន់មួយក្នុងការបង្កើនគុណភាពនៃសេវាកម្ម ។ អ្នកប្រើប្រាស់ភាគច្រើនដែលប្តឹងតវ៉ានិយាយ ថាគេមិនចង់ឱ្យអ្វីៗដែលកើតមានដល់គេនោះកើតឡើងដល់អ្នកណាផ្សេងទៀត ។ ជាធម្មតាអ្នកប្រើប្រាស់យល់ឃើញថាការទទួលបាន ស្គាល់នៃអ្វីៗដែលកើតមានឡើងព្រមទាំងសេចក្តីពន្យល់និងការសុំអភ័យទោសជាការមានប្រយោជន៍ណាស់ ។ អ្នកផ្តល់សេវាកម្មភាគច្រើនយល់ថាចំណេះដឹងអំពីក្តីបញ្ហារបស់អ្នកប្រើប្រាស់ជាការមានប្រយោជន៍រាប់ធ្វើអំពីអ្វីមួយដើម្បីដោះស្រាយចេញនូវបញ្ហានេះ ។ ជូនកាលរឿងរ៉ាវនេះអាចបណ្តាលឱ្យមានការផ្លាស់ប្តូរនៃការប្រតិបត្តិវិធីផ្សេងៗនៃការផ្តល់សេវាដែលមាន គុណប្រយោជន៍ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ឯទៀត ។ អ្នកប្រើប្រាស់យល់ឃើញថាការដឹងមានប្រយោជន៍បំផុតបើអ្នកដែលអ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នកនឹងចាត់វិធានការផ្សេងៗដើម្បីបង្កើនគុណភាពនៃសេវាកម្មនោះរបស់គេ ។

ធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

អ្នកមានសិទ្ធិធ្វើបណ្តឹងតវ៉ាអំពីអ្នកផ្តល់សេវាតាមវិធីណាមួយដែលងាយស្រួលជាងគេសំរាប់អ្នក ។ អ្នកអាចធ្វើបណ្តឹងដោយ និយាយមាត់ទទេ, ដោយជួបផ្ទាល់ខ្លួនឯងឬតាមទូរស័ព្ទ, ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយសរសេរសំបុត្រ, ដោយទូរសារ (fax) ឬអ៊ីមែល ។ អ្នកអាចប្រគល់បណ្តឹងទៅ:

- មនុស្សជនឬមនុស្សដែលអ្នកចង់ប្តឹងតវ៉ា
- មនុស្សម្នាក់ដែលនៅកន្លែងការងារ, ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធជាមួយគ្នា, ឬអង្គការទទួលបន្ទុកខាងទទួលធ្វើបណ្តឹង (ឧទាហរណ៍អ្នកគ្រប់គ្រងខាងគុណភាពឬបុគ្គលិកខាងទទួលធ្វើបណ្តឹងនៅមន្ទីរពេទ្យឬអង្គការនានា)
- អ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពដែលដាច់ដោយឡែកម្នាក់
- ប្រធាននាយកដ្ឋាននៃសុខភាពនិងពិការភាព (the Health and Disability Commissioner) ។

អ្វីដែលខ្ញុំសង្ឃឹមថានឹងអាចកើតមានឡើងបើខ្ញុំធ្វើបណ្តឹងមួយ

... ទៅអ្នកផ្តល់សេវា?

អ្នកផ្តល់សេវាម្នាក់ៗត្រូវស្តាប់នូវកិច្ចការមូលដ្ឋានរបស់អ្នកជាមុនចាំបាច់ហើយត្រូវប្រាប់អ្នកនូវរបៀបដែលគេនឹងដោះស្រាយបណ្តឹង និងអ្វី ដែលកំពុងកើតមានឡើង ដោយសារបណ្តឹងរបស់អ្នក ។ អ្នកមានសិទ្ធិនឹងសង្ឃឹមថាបណ្តឹងរបស់អ្នកត្រូវតែដោះស្រាយភ្លាមៗហើយគេ នឹងពន្យល់អំពីការវិនិច្ឆ័យណាមួយនិងជំហាន ដែលគេនឹងធ្វើ ដោយសារតែបណ្តឹងរបស់អ្នក ។

... ទៅអ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់?

អ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់ដែលជាសមាជិកនៃ សេវាគាំទ្រទូទាំងប្រទេស (Nationwide Advocacy Service) នឹងស្តាប់នូវ សេចក្តីបារម្ភរបស់អ្នកហើយនឹងពន្យល់អ្នកនូវជំរើសដែលមានសំរាប់ការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នក ។ ដោយសារជំហរនៃអ្នកគាំទ្រគឺនៅខាងអ្នក ប្រើប្រាស់គេនឹងគាំទ្រនិងជួយអ្នកក្នុងជំហានដែលគួរជ្រើសយកដើម្បីដោះស្រាយសេចក្តីបារម្ភរបស់អ្នក ។

សេវានេះត្រូវផ្តល់ដល់អ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ, ជាសម្ងាត់, ហើយដោយឡែកពីអ្នកផ្តល់សេវាឯទៀតដូចជាមន្ទីរពេទ្យ, អង្គការ ដែលផ្គត់ផ្គង់ថវិការសំរាប់ សេវា, ទីភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាល, និងប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព (the Health and Disability Commissioner) ។ សេវាគាំទ្រ រាយការណ៍ឡើងទៅខាងក្រៅនៃក្រសួងគាំទ្រ (Director of Advocacy) ដែលដាច់ដោយឡែកម្នាក់ សូម្បីតែសេវានេះ និងប្រធាននាយកដ្ឋាន សុខភាពនិងពិការភាព (Health and Disability Commissioner) ស្ថិតនៅក្រោមច្បាប់ជាមួយគ្នាក៏ដោយ ។

ការគាំទ្រជាសាធារណៈគឺជាមធ្យោបាយមួយដ៏មានប្រសិទ្ធភាពបំផុតសំរាប់ដោះស្រាយបណ្តឹងហើយជាធម្មតា មធ្យោបាយនេះ ដោះស្រាយរហ័សជាង ជំរើសមធ្យោបាយឯទៀត ។

... ទៅប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព (the Health and Disability Commissioner)?

ប្រធាននាយកដ្ឋាននឹងពិនិត្យមើលបណ្តឹងនីមួយៗហើយសំរេចថាតើសកម្មភាពអ្វីទៀតដែលជាការចាំបាច់បួសមរម្យសំរាប់ធ្វើ ។ ប្រធាននាយកដ្ឋាន ប្រហែលជា:

- ធ្វើរឿងរ៉ាវនោះទៅអ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់ដើម្បីឱ្យជួយអ្នកប្តឹងតវ៉ារកមធ្យោបាយដើម្បី ដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់គេ
- ធ្វើបណ្តឹងទៅអ្នកផ្តល់សេវាដើម្បីឱ្យរៀបចំដោះស្រាយឱ្យចេញរួចរាល់
- បញ្ជូនរឿងរ៉ាវទៅភ្នាក់ងារមួយទៀតដូចជាក្រសួងសុខភាព (Ministry of Health), អាជ្ញាធរនៃបុគ្គលិកខាង សុខភាពដែលមាន លក្ខន្តិកៈជាផ្លូវការ, ប្រធាននាយកដ្ឋានឯកជន (Privacy Commissioner) ឬ អធិការតំបន់នៃសតិសុខភាព (Mental Health District Inspector), ឬ
- អង្កេតរឿងរ៉ាវនោះ ។ ក្នុងបណ្តឹងមួយចំនួនតូច ប្រធាននាយកដ្ឋាននឹងសំរេចចាប់ផ្តើមការអង្កេតជាផ្លូវការ ។ ការអង្កេតអាចប្រើរយៈពេល ដ៏ច្រើនព្រោះជំហរនៃប្រធាននាយកដ្ឋានគឺនៅកណ្តាលហើយដូច្នោះត្រូវអនុញ្ញាតឱ្យជនគ្រប់រូប ដែលជាប់ទាក់ទងនឹងបណ្តឹងមានឱកាស និយាយគ្រប់ៗគ្នា ។ បណ្តឹងដែលបានអង្កេតមិនមែនត្រូវបានរកឃើញថា មានការរំលោភបំពានច្បាប់គ្រប់ករណីទាំងអស់ទេ ។

អ្នកអាចសង្ឃឹមថាទំនាក់ទំនងជាទៀងទាត់មកអំពីការិយាល័យប្រធាននាយកដ្ឋាននឹងមានឡើងវិញដល់សេចក្តីសំរេចនៅទីបញ្ចប់នៃបណ្តឹង ។ អ្នកក៏អាចសង្ឃឹមដែរថាអ្នកនឹងបានទទួលការពន្យល់អំពីវិធីដែលប្រធាននាយកដ្ឋានសំរេចយកមកដោះស្រាយបណ្តឹងអ្នកនិងអ្វីដែលបាន សំរេចនៅទីបញ្ចប់ ។

តើអ្នកផ្តល់សេវាត្រូវបានទទួលទណ្ឌកម្មទេបើសិទ្ធិរបស់ខ្ញុំត្រូវបានរំលោភបំពាន?

លោកប្រធាននាយកដ្ឋានប្រហែលជានឹងបញ្ជូនបណ្តឹងទៅចាងហ្វ្រង់នៃការប្តឹងតវ៉ា (Director of Proceedings) បើការរំលោភបំពាននៃអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានរកឃើញក្នុងការអង្កេតដោយប្រធាននាយកដ្ឋាន ។ ជំហាននេះត្រូវបានគេជ្រើស រើសដើម្បីប្រតិបត្តិត្រួតត្រាក្នុងបណ្តឹងដែលត្រូវអង្កេតតែមួយចំនួនតូចតែប៉ុណ្ណោះ ។ លោកចាងហ្វ្រង់ជាអ្នកដើមក្តីដាច់ដោយឡែកម្នាក់ម្នាក់ដែលអាចយកបណ្តឹងទៅ សាលាជំរះក្តីខាងសុខភាព - ឬ អេសអិចអិចអិច (Health Practitioners Disciplinary Tribunal (HPDT)) ឬទៅ សាលាជំរះក្តីខាងសិទ្ធិមនុស្ស - ឬ អេសអិចអិចអិច (Human Rights Review Tribunal (HRRT)) ឬសាលាជំរះក្តីទាំងពីរ ។ អ្នកនឹងអាចរកឃើញព័ត៌មានអំពីចាងហ្វ្រង់នៃការប្តឹងតវ៉ា (Director of Proceedings) និងក្តីដែលសាលាជំរះក្តី (Tribunal) មួយបានកាត់សំរេចនៅរូបសាយរបស់អេសអិចអិចអិច (HDC Website).

តើខ្ញុំអាចទទួលសំណងទេបើទេបើសិទ្ធិរបស់ខ្ញុំត្រូវបានរំលោភបំពាន?

ប្រធាននាយកដ្ឋានគ្មានអំណាចផ្តល់ឱ្យនូវវត្ថុសំណងទេ ។ ក៏ប៉ុន្តែជាលក្ខណៈនៃការដោះស្រាយបណ្តឹង, អ្នកផ្តល់សេវា ប្រហែលជាព្រមព្រៀងសងដើម្បីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ។ អ្នកប្រើប្រាស់ខ្លះអាចប្រហែលជាបានទទួលសំណងពីក្រសួងអេសស៊ី (ACC) បើ ការព្យាបាលបណ្តាកឱ្យមានគ្រោះ ថ្នាក់ដល់រាងកាយ ។ នៅកាលៈទេសៈមួយចំនួនកំរិត, សំណងជម្ងឺចិត្តត្រូវបានសំរេចឡើងដោយ សាលាជំរះក្តីអេសអិចអិចអិច (HRRT).

ព័ត៌មានបន្ថែមនិងទំនាក់ទំនងលំអិត

ដើម្បីរកព័ត៌មានបន្ថែមនិងជំនួយ, ឬចង់រៀបចំចែងការអប់រំនិងផ្ទាក់ប្រឹក្សាអំពីក្រមសិទ្ធិ (Code of Rights) ឬចង់ស្នើព័ត៌មានស្តីអំពីការគាំទ្រខ្លួនឯង ឬត្រូវធ្វើយ៉ាងណាបើធ្វើបណ្តឹង, សូមទាក់ទង:

សេវាគាំទ្រទូទាំងប្រទេស (Nationwide Advocacy Service)

- 0800 555 050
- ទូរសារឥតបង់ថ្លៃ (Free Fax): 0800 2787 7678
- advocacy@hdc.org.nz

ប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព 99ហរ ៖ ពលតហ ានដ ឌីសាប៊ីលីតេយ ជ្យមមិសស៊ីនរេច
P O Box 1791, Auckland
Auckland ph/TTY (09) 373-1060
Wellington (04) 494 7900
តំបន់ឡឺត ph/TTY 0800 11 22 33
Fax (09) 373 1061
Email: hdc@hdc.org.nz
Website: www.hdc.org.nz