

## 뉴질랜드에서 보건의료나 장애인 지원 서비스를 받는 사람들의 권리와 민원 제기 방법

### 권리규정 (Code of Rights)

#### 여러분은 권리가 있습니다.

보건의료나 장애인 지원 서비스를 받는 사람들은 누구나 권리규정에 의한 보호를 받습니다. 독립 기관인 환자·장애자 권익 옹호 위원회에서는 뉴질랜드의 환자·장애자 권익 옹호 위원회 법 (Health and Disability Commissioner Act 1994) 에 의거하여 이러한 권리를 홍보하고 보호하는 역할을 수행합니다.

### 보건의료나 장애인 지원 서비스를 받는 사람들의 권리

권리규정에 명시된 10개 사항:

1. 인격적인 대우를 받을 권리
2. 압박감이나 차별 없이 공정한 대우를 받을 권리
3. 존엄성과 독립성을 존중받을 권리
4. 수준높은 양질의 서비스를 받을 권리
5. 서비스 제공자와의 원활한 의사소통을 위하여 본인이 이해할 수 있게 설명을 들을 권리
6. 필요한 검사와 처치, 검사 결과 뿐 아니라 자신의 건강이나 장애 상태에 대한 정보, 제공 서비스, 담당 의료진의 이름과 역할 등을 알 권리. 뉴질랜드는 사람들이 일의 진행 상황을 파악하기 위한 질문을 하고 추가 정보를 요청하는 것을 권장하는 사회입니다.
7. 받을 서비스에 대한 결정을 본인이 내리고, 또 그 결정을 바꿀 권리
8. 특별한 경우 이외에는 항상 곁에 보호자를 둘 권리
9. 의료인 교육용 수업이나 연구조사에의 참여를 요청받는 경우에도 이 모든 권리를 적용받을 권리
10. 민원을 제기하고, 그에 대하여 진지한 답변을 들을 권리

### 서비스에 불만/우려 사항이 있거나 무언가 잘못되어 갈 때, 그리고 자신의 권리가 침해되었다고 느낄 경우에는 어떻게 해야 하나요?

문제 해결 방법:

- 서비스를 제공한 당사자나 그 사람의 책임자에게 바로 말을 할 수 있습니다. 이 사람들 선에서 문제가 해결될 수도 있습니다.
- 가족이나 친구들의 도움과 지원을 받아 해당 서비스 제공기관에 대한 우려를 제기할 수 있습니다.
- 권익 옹호관의 무료 지원 서비스를 이용하여 문제를 해결할 수 있습니다. 환자·장애자 권익 옹호관의 연락처는 이 팸플렛의 끝 부분에 게재되어 있습니다.

## 민원의 제기와 해결

### 왜 민원을 제기해야 하나요?

민원은 서비스의 질을 향상시키는 중요한 수단입니다. 대부분의 경우, 이용자들의 민원 제기의도는 똑같은 일이 다른 사람들에게는 발생하지 않기를 바라는 마음에서라고 합니다. 단지 해명과 사과를 기대하는 것 이외에도 어떤 일이 일어났는지 알고자 하는 것이 이용자들의 바람입니다. 서비스 제공기관의 입장에서 보더라도 이용자들의 우려사항이 어떤 것인지 알고 있다면 그에 대한 해결책을 강구할 수 있어 도움이 됩니다. 때에 따라서는 이로 인하여 업무 관행이나 서비스 제공 방식에 변화가 생기고 그 개선 혜택이 전체 이용자들에게 돌아가게 되기도 합니다. 이용자들은 해당 기관이 어떠한 서비스 개선조치를 취할지 알게 되면 많은 도움이 될 것입니다.

### 민원 제기 방법

여러분은 자기에 가장 손쉬운 방법으로 민원을 제기할 권리가 있습니다. 찾아가서 바로 말해도 되고 전화나 편지, 팩스, 이메일 등의 형식으로 민원을 접수시켜도 됩니다. 민원 제기처:

- 해당 민원의 대상이 되는 당사자(들)
- 해당 병원이나 기관, 단체의 민원 접수 담당자(예: 종합병원이나 기관의 서비스 관리 매니저나 민원 담당자)
- 환자·장애자 권익 옹호관
- 환자·장애자 권익 옹호 위원회

### 민원을 제기하면 그 후 어떻게 되나요?

#### 문제의 기관에 바로 제기하는 경우

이 기관에서는 여러분의 문제를 듣고 그 처리 절차와 후속 진행 상황에 관하여 반드시 여러분에게 통지를 하여야 합니다. 또한 신속하게 민원을 처리하고, 그 결정이나 조치사항에 대해서도 설명을 하게 됩니다.

#### 환자·장애자 권익 옹호관에게 제기하는 경우

전국 권익 옹호원 (Nationwide Advocacy Service) 에 소속된 환자·장애자 권익 옹호관이 여러분의 문제를 듣고, 가능한 해결방안으로 어떠한 것이 있는지 설명을 해드릴 것입니다. 그 중에서 여러분이 어떤 조치 방안을 택하기로 결정하면 옹호관은 여러분의 편에 서서 적극 지원하고 돕게 됩니다.

이 서비스는 병원 같은 의료기관, 서비스 재원 지원처, 정부기관, 환자·장애자 권익 옹호 위원회의 간섭을 전혀 받지 않고 비밀 보장 하에 제공되는 무료 서비스입니다. 전국 권익 옹호원은 환자·장애자 권익 옹호 위원회와는 같은 법규의 적용을 받지만 독자적인 자체 기관장의 지휘를 받습니다.

옹호관의 도움을 받으면 다른 방법에 의존하는 것보다 문제가 더욱 빨리 해결되는 편이므로 아주 좋은 민원 해결 수단이 됩니다.

## 환자·장애자 권익 옹호 위원회에 제기하는 경우

권익 옹호 위원회에서는 접수 민원을 검토한 후, 후속 조치를 취할 필요나 적합성이 있는지 여부를 결정하여:

- 이 문제를 환자·장애자 권익 옹호관에게 의뢰하여 민원 해결을 돕게 하거나
- 민원의 대상이 된 기관에 이 민원을 보내어 자체적으로 해결하게 하거나
- 이 문제를 다른 소관 기관(보건부, 의료 면허 관리청, 개인정보 보호 위원회, 정신질환 지역 감독관)에 회부하거나
- 자체적인 조사에 착수할 수 있습니다. 접수된 민원 가운데 권익 옹호 위원회에서 공식적인 조사에 들어가는 경우는 별로 많지 않습니다. 조사는 위원회가 중립적인 입장에서 관련 당사자들 모두에게 진술의 기회를 주어야 하므로 시간이 걸릴 수 있습니다. 조사한 민원이 모두 권리규정의 위배로 판명나는 것은 아닙니다.

최종 결정이 나기까지 위원회에서는 정기적으로 민원인에게 연락을 하게 됩니다. 또한 위원회는 제출된 민원을 어떻게 처리하기로 하였는지와 최종 결정이 어떤 식으로 났는지에 대해서도 민원인에게 설명을 합니다.

## 권리를 침해한 서비스 제공기관은 제재를 받게 되나요?

조사 결과, 당사자의 권리가 침해되었다고 판명될 경우 위원회는 이 민원을 제소관에게 이첩할 수 있습니다. 조사 대상 민원 가운데 이러한 단계로까지 진행되는 사례는 아주 적은 수에 불과합니다. 제소관은 의료인 징계 심판소 (HPDT, Health Practitioners Disciplinary Tribunal) 나 인권 심의 심판소 (HRRT, Human Rights Review Tribunal) 에의 제소권이 있는 특별 검사입니다. 제소관에 대한 정보나 심판소에서 심의된 사건들의 기록은 환자·장애자 권익 옹호 위원회의 웹사이트에 있습니다.

## 권리를 침해받은 당사자는 보상을 받을 수 있나요?

이 위원회는 피해자가 보상을 받도록 해줄 권한이 없습니다. 해당 서비스 제공기관에서는 민원 해결책의 일환으로 환부를 해주기로 동의할 수가 있습니다. 의료사고로 신체상의 상해를 입은 분이라면 ACC 보상을 받을 자격이 있을 수도 있습니다. 제한된 상황에 한해서 이지만 HRRT에서 손해 배상금 지급 판결이 나는 경우도 있습니다.

## 문의 연락처

기타 궁금한 사항이 있거나 도움이 필요한 경우, 권리규정을 배울 교육훈련 시간을 마련하고자 하는 경우, 자기 권익 옹호 방법에 대한 자료를 요청하거나 민원 제기 방법을 알고자 하는 경우에는 다음의 기관으로 문의하시기 바랍니다.

## 전국 권익 옹호원

- 0800 555 050
- 무료 팩스: 0800 2787 7678
- advocacy@hdc.org.nz

**환자·장애자 권익 옹호 위원회**

PO Box 1791, Auckland

오클랜드 전화/TTY: (09) 373 1060

웰링턴: (04) 494 7900

기타 지역 전화/TTY: 0800 11 22 33

팩스: (09) 373 1061

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

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