

Drepturile pe care le aveți atunci când folosiți un serviciu de sănătate sau de asistența incapacității în Noua Zeelandă și modalitatea în care puteți să faceți o reclamație

CODUL DREPTURILOR CONSUMATORULUI

Aveți drepturi

Toți cei care folosesc un serviciu de sănătate sau de asistența incapacității intră sub protecția unui cod de drepturi. Un comisar independent promovează și protejează aceste drepturi sub jurisdicția unei legi a Noii Zeelande numită Legea Comisarului pentru sănătate și asistența incapacității din 1994 (Health and Disability Commissioner Act 1994).

Drepturile dumneavoastră atunci când beneficiați de un serviciu de sănătate sau de asistența incapacității

Codul de drepturi vă oferă un număr de 10 drepturi. Acestea sunt:

1. Dreptul de a fi tratat cu respect.
2. Dreptul de a fi tratat corect, fără presiune sau discriminare.
3. Dreptul la demnitate și independență.
4. Dreptul de a beneficia de un serviciu de calitate și de a fi tratat cu grijă și profesionalism.
5. Dreptul de a primi informații pe înțelesul dumneavoastră, în așa fel încât să vi se ușureze comunicarea cu persoana care vă oferă serviciul.
6. Dreptul de a vi se furniza informațiile necesare înțelegerii problemei dumneavoastră de sănătate sau incapacitate, serviciul care vi se oferă, numele și atribuțiile personalului implicat; de asemenea, dreptul de a primi informații asupra oricărui test sau tratament medical de care aveți nevoie și de a cunoaște rezultatele analizelor. În Noua Zeelandă, fiecare este încurajat să pună întrebări și să ceară mai multe informații pentru a-l ajuta să înțeleagă situația în care se găsește.
7. Dreptul de a hotărî ce este mai bine pentru îngrijirea dumneavoastră, și de a vă schimba hotărârea.
8. Dreptul de a avea un însoțitor aproape tot timpul.
9. Dreptul de a avea garanția aplicării tuturor acestor drepturi, în cazul în care veți fi invitat să faceți parte dintr-un studiu de cercetare sau o sesiune de instruire a personalului în curs de calificare.
10. Dreptul de a face reclamații care să fie tratate cu seriozitate.

Ce puteți face în cazul în care sunteți îngrijorat sau nemulțumit de serviciile oferite, sau dacă ceva nu merge bine și vi se pare că drepturile v-au fost încălcate?

Puteți:

- să vorbiți cu persoana care v-a oferit serviciul, sau cu persoana care răspunde de sectorul respectiv, deoarece ei ar putea fi capabili să soluționeze problema;

- să obțineți ajutorul și sprijinul familiei și prietenilor dumneavoastră, pentru a vă exprima nemulțumirile față de furnizorul serviciilor;
- să cautați sprijinul unui reprezentant independent care să vă ajute în rezolvarea nemulțumirilor. Detalii despre cum să contactați un reprezentant specializat în probleme de sănătate și asistența incapacității pot fi găsite într-o altă secțiune a acestei broșuri.

MODALITĂȚI DE DEPUNERE ȘI REZOLVARE A RECLAMAȚIILOR

Ce motiv ați avea să faceți o reclamație?

A face o reclamație reprezintă o cale importantă spre îmbunătățirea calității serviciilor. Majoritatea beneficiarilor care depun reclamații spun că nu ar dori să li se întâmple și altora ceea ce li s-a întâmplat lor. De obicei, beneficiarii găsesc că este folositor să fie recunoscut cu corectitudine felul în care s-au petrecut evenimentele, ca și să primească o explicație și scuze. Majoritatea furnizorilor de servicii consideră folositor să afle dacă un beneficiar nu este mulțumit, ca să poată acționa corespunzător pentru rezolvarea problemei. Uneori aceste acțiuni pot aduce schimbări în practica și modalitatea de oferire a serviciilor, care să poată fi de folos și altor beneficiari. Beneficiarii consideră de mare ajutor să afle ce măsuri intenționează să ia furnizorul pentru a îmbunătăți serviciile pe care le oferă.

Cum se depune o reclamație

Aveți dreptul de a face o reclamație împotriva unui furnizor în felul în care vă este cel mai la îndemână. Reclamația se poate face verbal (în persoană sau la telefon), sau în scris (prin scrisoare, fax, sau email). Puteți depune reclamația:

- persoanei sau persoanelor de care vă plângeți;
- unei persoane în cadrul aceluiași serviciu, instituție sau organizație care este autorizată să primească reclamații (de exemplu șeful serviciului de asigurarea calității sau persoana responsabilă cu primirea reclamațiilor într-un spital sau o într-o organizație);
- unui reprezentant independent, specializat în probleme de sănătate și asistența incapacității;
- Comisarului pentru sănătate și asistența incapacității.

La ce vă puteți aștepta dacă depuneți o reclamație

... la furnizorul de servicii?

Fiecare furnizor este obligat să vă asculte nemulțumirile și să vă țină la curent cu procesul rezolvării reclamațiilor și cu ce probleme specifice apar în legătură cu rezolvarea reclamației dumneavoastră. Puteți să vă așteptați ca reclamația dumneavoastră să fie abordată cu promptitudine, și la o explicație asupra oricărei decizii și acțiuni practice luate ca urmare a reclamației dumneavoastră.

... la un reprezentant specializat în probleme de sănătate și asistența incapacității?

Un reprezentant specializat în probleme de sănătate și asistența incapacității aparținând Serviciului național de reprezentare legală (the Nationwide Advocacy Service), vă va asculta nemulțumirile și vă va explica opțiunile pe care le aveți pentru a vă rezolva reclamația. Acesta este de partea consumatorului și vă va susține și asista în acțiunile pe care alegeți să le urmați pentru rezolvarea nemulțumirilor.

Acest serviciu este gratuit, confidențial, și independent de furnizorii de servicii ca spitalele, organizațiile care finanțează serviciile, agențiile guvernamentale, și Comisarul pentru sănătate și

asistența incapacității. Deși sub egida aceleiași legislații ca și Comisarul pentru sănătate și asistența incapacității, serviciul de reprezentare legală răspunde în fața unui director de reprezentare legală independent (Director of Advocacy).

Calea legală este o modalitate foarte reușită de a soluționa reclamații și rezolvarea se obține de obicei mult mai repede decât prin alte variante.

... la Comisarul pentru sănătate și asistența incapacității?

Comisarul analizează fiecare reclamație și decide dacă este necesar sau potrivit să acționeze în continuare. Comisarul poate atunci:

- să trimită chestiunea unui reprezentant specializat în probleme de sănătate și asistența incapacității, care să asiste persoana la rezolvarea reclamației;
- să trimită reclamația furnizorului pentru soluționare;
- să trimită mai departe problema unei alte agenții cum ar fi Ministerul Sănătății, o autoritate care răspunde de acordarea dreptului de practică în domeniul medical, Comisarul pentru respectarea dreptului la confidențialitate (Privacy Commissioner), sau un inspector regional pentru sănătate mentală (Mental Health District Inspector); sau
- să investigheze chestiunea. Pentru un număr redus de reclamații, comisarul poate decide să pornească o investigație oficială. O investigație poate dura mai mult timp, dată fiind imparțialitatea comisarului și nevoia de a acorda tuturor părților implicate dreptul la cuvânt. Nu toate reclamațiile cercetate se dovedesc a fi o încălcare a codului.

Vă puteți aștepta la o comunicare regulată din partea biroului comisarului, până când este luată decizia finală. Vă puteți de asemenea aștepta la o explicație despre felul în care comisarul a decis să trateze reclamația dumneavoastră și care este hotărârea finală.

În cazul în care drepturile v-au fost încălcate, urmează ca furnizorul de servicii să fie pedepsit?

Comisarul poate deferi o reclamație Directorului de proceduri (Director of Proceedings), atunci când, în timpul investigației, s-a constatat o încălcare a drepturilor consumatorului. La această etapă se ajunge numai în foarte puține cazuri de reclamații investigate. Directorul este un procuror independent, care poate prezenta un caz în fața Tribunalului disciplinar al practicanților profesiei medicale (Health Practitioners Disciplinary Tribunal - HPDT) sau în fața Tribunalului de reglementare a drepturilor omului (Human Rights Review Tribunal - HRRT), sau în fața ambelor instituții. Informații despre Directorul de proceduri și despre cazuri judecate la un tribunal pot fi găsite pe pagina de web a HDC.

Puteți primi compensații dacă v-au fost încălcate drepturile?

Nu este în puterea comisarului să acorde despăgubiri. Furnizorii ar putea să fie de acord cu restituirea unei sume de bani, ca parte a rezolvării reclamației. Unii consumatori pot avea dreptul la compensație ACC, dacă au suferit o vătămare corporală în urma tratamentului. În anumite cazuri limitate, vătămarile beneficiază de despăgubiri din partea Tribunalului de reglementare a drepturilor omului (HRRT).

INFORMAȚII SUPLIMENTARE ȘI MODALITĂȚI DE CONTACT

Pentru informații suplimentare și ajutor, sau pentru programe organizate de instruire teoretică și practică despre Codul drepturilor consumatorului, ori pentru a cere informații despre cum puteți să vă reprezentați singuri în fața legii ori cum să faceți o reclamație, contactați:

Serviciul Național de reprezentare legală (Nationwide Advocacy Service)

- 0800 555 050
- Fax gratuit: 0800 2787 7678
- advocacy@hdc.org.nz

Comisarul pentru sănătate și asistența incapacității (Health and Disability Commissioner)

PO Box 1791, Auckland

Auckland tel/TTY (09) 373-1060

Wellington (04) 494 7900

Pentru alte zone tel/TTY 0800 11 22 33

Fax (09) 373 1061

Email: hdc@hdc.org.nz

Pagina web: www.hdc.org.nz

ROMANIAN