

Права клиентов служб, занимающихся проблемами здоровья и инвалидности в Новой Зеландии, и порядок подачи жалоб

СВОД ПРАВ

Ваши права

Права клиентов служб, занимающихся проблемами здоровья и инвалидности, охраняются Сводом прав. Независимый Комиссар учреждает и надзирает за соблюдением этих прав в соответствии с новозеландским законом о Комиссаре по вопросам здоровья и инвалидности 1994 года.

Права клиентов служб, занимающихся проблемами здоровья и инвалидности

Сводом прав даёт Вам следующие права, изложенные в десяти пунктах:

1. Право на вежливое обращение;
2. Право на справедливое отношение, исключающее давление и дискриминацию;
3. Право сохранять чувство собственного достоинства и независимость;
4. Право на качественное обслуживание, включая заботу и профессиональное мастерство;
5. Право на получение информации в понятной для Вас форме, поданную так, что это поможет Вам объясниться с обслуживающим Вас лицом;
6. Право на получение нужной Вам информации о Вашем здоровье или инвалидности, об оказываемых Вам услугах, включая имена обслуживающих Вас лиц и выполняемую каждым из них функцию, обо всех предстоящих Вам анализах и процедурах, а также на получение результатов всех анализов. В Новой Зеландии людей поощряют задавать вопросы и требовать любую дополнительную информацию, способную помочь им сориентироваться в происходящем;
7. Право самому принимать решение о своём лечении и менять сделанное решение;
8. Право иметь рядом с собой в большинстве ситуаций человека для поддержки;
9. Право сохранить все эти права, если Вас попросили принять участие в исследовательской работе или обучении штата;
10. Право жаловаться и право на серьёзное отношение к Вашей жалобе.

Что я могу сделать, если я обеспокоен или недоволен обслуживанием или если что-то произошло не так, как ожидалось, и я считаю, что имело место нарушение моих прав?

Вы можете сделать следующее:

- поговорить с обслужившим Вас сотрудником или ответственным лицом, поскольку они, возможно, смогут разрешить Вашу проблему;
- попросить, чтобы Ваши родственники или друзья помогли Вам поставить тех, кто Вас обслуживал, в известность о Вашей тревоге;
- обратиться за поддержкой к независимому защитнику прав клиентов служб, занимающихся проблемами здоровья и инвалидности, чтобы он помог Вам разрешить Вашу проблему. Информацию о том, как обратиться к такому защитнику, Вы найдёте в этой брошюре.

ПОДАЧА И РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБ

Зачем подавать жалобу?

Жалобы помогают улучшить качество обслуживания. Большинство подавших жалобу клиентов говорят, что не хотят, чтобы с кем-то другим случилось то, что произошло с ними. Клиенты обычно предпочитают, чтобы факт происшедшего с ними был подтверждён, а также чтобы им объяснили причину и принесли извинение. Большинство служб бывают благодарны клиентам за выраженную ими тревогу, так как это даёт им возможность принять меры и разобраться. Иногда это может привести к изменению существующей практики работы и методов обслуживания, что принесёт пользу другим клиентам. Клиенты бывают рады услышать, какие будут предприняты меры для улучшения обслуживания.

Подача жалобы

Вы имеете право воспользоваться самым простым для Вас способом подачи жалобы. Вы можете подать жалобу устно, явившись лично или по телефону, или письменно, отправив письмо или факс или воспользовавшись электронной почтой. Вы можете подать свою жалобу следующим лицам:

- лицу или лицам, на которое/которые Вы жалуетесь;
- лицу, работающему в том же учреждении/практике и отвечающему за приём жалоб (например, лицу, ответственному за контроль качества обслуживания или за приём жалоб в больнице или ином учреждении);
- независимому защитнику права клиентов служб, занимающихся проблемами здоровья и инвалидности;
- комиссару по вопросам здоровья и инвалидности.

Чего следует ожидать после подачи жалобы

... обслуживающему лицу/учреждению?

Любое обслуживающее лицо/учреждение обязано принять Вашу жалобу и держать Вас в курсе того, как у них происходит рассмотрение жалоб и что происходит с Вашей жалобой. Вы можете рассчитывать на то, чтобы Ваша жалоба была рассмотрена без отлагательств и чтобы Вам сообщили обо всех принятых в связи с Вашей жалобой решениях и принятых мерах.

... защитнику прав клиентов служб, занимающихся проблемами здоровья и инвалидности?

Защитник прав клиентов служб, занимающихся проблемами здоровья и инвалидности, принадлежащий к Общенациональной адвокатской службе, выслушает Вашу жалобу и объяснит Вам, какими методами Вы можете воспользоваться для разрешения Вашей жалобы. Защитник стоит на стороне клиента. Он окажет Вам поддержку и поможет предпринять шаги, которые Вы выберете для разрешения Вашей жалобы.

Услуги защитника бесплатны, конфиденциальность гарантируется. Защитники не зависят от обслуживающих учреждений, например, больниц, финансирующих организаций, правительственных агентств или Комиссара по вопросам здоровья и инвалидности. Хотя на защитников распространяются те же законы, что и на Комиссара по вопросам здоровья и инвалидности, подчиняются они независимому Директору Защиты.

Служба защиты представляет собой очень эффективный и наиболее быстрый способ рассмотрения жалоб.

... Комиссару по вопросам здоровья и инвалидности?

Комиссар знакомится с каждой жалобой и решает, необходимо ли и уместно ли принимать какие-либо дальнейшие меры. Комиссар может:

- передать дело защитнику прав клиентов служб, занимающихся проблемами здоровья и инвалидности, с просьбой помочь подавшему жалобу лицу разрешить его жалобу;
- передать жалобу на рассмотрение обслуживающему лицу/учреждению;
- передать дело другому ведомству, например, Министерству здравоохранения, органу регистрации работников здравоохранения, Комиссару по охране частной сферы жизни или районному инспектору по психическим заболеваниям; или

- расследовать дело. В редких случаях Комиссар может решить начать формальное расследование. Расследование может потребовать времени, поскольку Комиссар беспристрастен, и, следовательно, должен дать всем сторонам возможность представить свои аргументы. Рассмотрение жалобы не всегда приводит к заключению, что в данном случае произошло нарушение Свода прав.

Вы можете рассчитывать на то, что канцелярия Комиссара будет поддерживать с Вами регулярную связь до тех пор, пока не будет принято окончательное решение. Вы также можете рассчитывать на письмо, объясняющее, как Комиссар решил поступить с Вашей жалобой и какое он принял окончательное решение.

Понесёт ли обслуживающее лицо/учреждение наказание, если подтвердится, что нарушение моих прав действительно имело место?

Если расследование, произведённое Комиссаром, установит, что имело место нарушение прав клиента, то он может передать жалобу Директору по судебной практике. Такой шаг предпринимается только в очень редких случаях. Директор по судебной практике является независимым прокурором, который может передать это дело в Дисциплинарный трибунал работников здравоохранения (HPDT), Трибунал по вопросам прав человека (HRRT) или в обе эти организации одновременно. Информацию о Директоре по судебной практике и делах, которые рассматривались на заседаниях трибунала, можно найти на вебсайте Комиссара по вопросам здоровья и инвалидности (HDC).

Могу ли я получить компенсацию, если подтвердится, что нарушение моих прав имело место?

Комиссар не обладает властью назначать компенсации. Службы, занимающиеся проблемами здоровья и инвалидности, могут согласиться на возмещение убытков в рамках урегулирования жалобы. Может оказаться, что клиент имеет право на компенсацию от Корпорации по компенсациям за несчастные случаи (ACC), если назначенная ему процедура нанесла ущерб его здоровью. В исключительных случаях компенсация может быть назначена Трибуналом по вопросам прав человека.

ДАЛЬНЕЙШАЯ ИНФОРМАЦИЯ И СВЯЗЬ

За дальнейшей информацией и содействием, а также для организации занятий по Своду прав и его применению и за информацией о самоадвокатуре и о порядке подачи жалоб обращайтесь в следующие инстанции:

Общенациональная служба защиты

- 0800 555 050
- Бесплатный факс: 0800 2787 7678
- advocacy@hdc.org.nz

Комиссар по вопросам здоровья и инвалидности

PO Box 1791, Auckland

Телефон и телетайп в Окленде: ТТУ (09) 373-1060

Телефон и телетайп в Веллингтоне: (04) 494 7900

В остальных районах: ТТУ 0800 11 22 33

Факс: (09) 373 1061

Адрес электронной почты: hdc@hdc.org.nz

Вебсайт: www.hdc.org.nz

April 2007