

Ang iyong mga karapatan sa paggamit ng mga serbisyong pangkalusugan at pangkapansanan sa New Zealand at kung paano maghain ng reklamo

KODIGO NG MGA KARAPATAN

Mayroon kang mga karapatan

Ang lahat ng tumatanggap ng anumang serbisyong pangkalusugan o pangkapansanan ay may proteksyon ng Kodigo ng mga Karapatan. Ang mga karapatang ito ay itinataguyod at pinangangalagaan ng isang malayang Komisyonado sa ilalim ng batas New Zealand na tinatawag na Batayang Batas Komisyonado para sa Kalusugan at Kapansanan 1994.

Ang iyong mga karapatan tuwing tumatanggap ng serbisyong pangkalusugan at pangkapansanan

Binibigyan ka ng Kodigo ng mga Karapatan ng sampung karapatan. Ang mga ito ay:

1. Ang mapakitunguhan nang may paggalang.
2. Ang mapakitunguhan nang patas at walang pandiriin o pagtatangi.
3. Ang karapatan sa dignidad at kasarinlan.
4. Ang makatanggap ng mahusay na serbisyo at mapakitunguhan nang may pagkalinga at kasanayan.
5. Ang mabigyan ng kaalamang madaling maintindihan, sa paraang makatutulong sa iyong pakikipagtalastasan sa taong nagbibigay ng serbisyo.
6. Ang mabigyan ng kaalaman ukol sa iyong kalusugan o kapansanan; kaalaman ukol sa uri ng serbisyong ibinibigay sa iyo gayundin ang mga pangalan at papel na ginagampanan ng pamunuang naghahatid ng serbisyo; at kaalaman ukol sa anumang pagsusuring kailangan gayundin ang resulta ng isinagawang pagsusuri. Sa New Zealand, hinihikayat ang mga taong magtanong at humingi ng karagdagang impormasyon upang lalong maunawaan ang mga kaganapan.
7. Ang gumawa ng desisyon ukol sa sarili mong pangangalaga, at ang makapagbago ng isip ukol dito.
8. Ang magkaroon ng taong gagabay at mananatili sa iyong tabi sa halos lahat ng oras.
9. Ang mapairal ang lahat ng mga karapatang ito kung ikaw ay maanyayahang makilahok sa isang pag-aaral o pananaliksik, o isang sesyon ng pagtuturo sa mga nagsasanay na pamunuan.
10. Ang karapatang maghain ng reklamo at maasikaso ito nang mabuti.

Ano ang maaari kong gawin kung ako ay nababahala o hindi nasisiyahan sa serbisyong aking natanggap, o kung may nangyaring hindi kanais-nais, at sa pakiramdam ko ay nahadlangan ang aking mga karapatan?

Maaari kang:

- dumulog sa taong nagbigay ng serbisyo, o sa tagapangasiwa, sapagkat maaari nilang matugunan ang iyong suliranin;
- humingi ng tulong at suporta mula sa iyong mga kamag-anak at kaibigan upang maihain ang iyong reklamo sa taong nagbigay ng serbisyo;

- humingi ng alalay sa isang malayang tagataguyod upang tulongan kang matugunan ang iyong mga hinaing. Ang mga karagdagang impormasyon ukol sa pakikipag-alam sa isang tagataguyod pangkalusugan at pangkapansanan ay matatagpuan sa ibang dako ng babasahing ito.

PAGHAHAIN NG AT PAGTUGON SA MGA REKLAMO

Bakit ko kailangang maghain ng reklamo?

Ang paghahain ng reklamo ay isang mahalagang paraan ng pagpapabuti sa kalidad ng mga serbisyo. Karamihan sa mga konsumer na naghahain ng reklamo ay nagsasabing hindi nila nais mangyari sa iba ang kanilang naging karanasan. Malaking tulong rin sa kanila ang makatanggap ng pagkilala, pagpapaliwanag at paumanhin sa nangyari. Para naman sa mga tagapaglingkod, malaking tulong na malaman nila ang mga hinaing ng mga konsumer upang ang mga ito ay kanilang matugunan. Minsan ito ay nagbubunga ng mga pagbabago sa gawi at paraan ng pagbibigay-serbisyo na mapakikinabangan ng iba pang mga konsumer. Malaking tulong sa mga konsumer na malaman ang mga hakbang na susundin ng mga tagapaglingkod upang mapagbuti ang kanilang serbisyo.

Paghahain ng reklamo

Ikaw ay may karapatang maghain ng reklamo laban sa sinumang tagapaglingkod, sa paraang pinakamadali para sa iyo. Maaari kang maghain ng reklamo nang pasalita, personal man o sa pamamagitan ng telepono; o nang pasulat sa pamamagitan ng liham, *fax* o *email*. Maaari mong ipadala ang iyong reklamo sa:

- tao o mga taong iyong inirereklamo;
- sinumang tao na nabibilang sa parehong larangan, pasilidad o organisasyong may pananagutan sa pagtanggap ng mga reklamo (halimbawa, ang tagapamahala sa kalidad o pinunong tagatanggap ng mga reklamo sa isang ospital o organisasyon);
- isang malayang tagataguyod pangkalusugan at pangkapansanan;
- Komisyonadong Pangkalusugan at Pangkapansanan.

Ano ang maaari kong asahan kung ako ay naghain ng reklamo

...sa tagapaglingkod?

Nararapat na pakinggan ng bawat tagapaglingkod ang iyong mga hinaing at ipabatid sa iyo ang kanilang proseso sa pagpapasiya ng mga reklamo at kung ano na ang nangyayari sa reklamong iyong ihinain. Makakaasa kang madaling aasikasuhin ang iyong reklamo at makatatanggap ka ng paliwanag ukol sa anumang pasiya at hakbang ang nagawa bunga ng iyong reklamo.

...sa tagataguyod pangkalusugan at pangkapansanan?

Ang isang tagataguyod pangkalusugan at pangkapansanan na kabilang sa Pambansang Serbisyon Pagtataguyod ay makikinig sa iyong mga reklamo at magpapaliwanag ng mga hakbang na maaari mong pagpilian ukol sa pagpapasiya ng iyong reklamo. Ang tagataguyod ay nasa panig ng konsumer at susuporta sa iyo at tutulongan ka sa kung anumang hakbang ang piliin mong gawin upang malutas ang iyong mga suliranin.

Ang serbisyon ito ay walang bayad, kompidensyal, at malaya sa impluwensiya ng mga tagapagbigay-serbisyo tulad ng mga ospital, organisasyong nagpopondo sa mga serbisyo, sangay ng pamahalaan, at sa Komisyonadong Pangkalusugan at

Pangkapansanan. Bagaman kasaklaw ng iisang batas ang Komisyonadong Pangkalusugan at Pangkapansanan, ang serbisyong pagtataguyod ay nag-uulat sa isang malayang Direktor ng Pagtataguyod.

Ang pagtataguyod ay isang matagumpay na paraan ng pagpapasiya sa mga reklamo, at kadalasan ay mas madali itong nakakamit kung ihahambing sa ibang mga opsyon.

...sa Komisyonadong Pangkalusugan at Pangkapansanan?

Tinitingnan ng Komisyonado ang bawat reklamo at kaniyang pinagpapasiyahan kung kinakailangan at angkop bang gumawa ng mga susunod pang hakbang. Batay sa kanyang pagsusuri, maaari niyang:

- ipadala ang reklamo sa isang tagataguyod pangkalusugan at pangkapansanan upang tulungan ang taong matugunan ang kanyang reklamo;
- ipadala ang reklamo sa tagapaglingkod upang ito ay kanyang matugunan;
- isangguni ang reklamo sa iba pang sangay gaya ng Ministeryo ng Kalusugan, isang patalaan para sa mga taong nasa larangan ng kalusugan, Pangpribadong Komisyonado, o di kaya ay sa Tagasuring Pandistrito ng Kalusugang Pangkaisipan;
- siyasatin ang problema. Sa iilang mga reklamo, maaaring mapagpasiyahan ng Komisyonado na simulan ang isang pormal na pagsisiyasat. Ang isang pagsisiyasat ay maaaring matagalan sapagkat bilang Komisyonadong walang kinikilingan, hahayaan muna niyang makapagbigay ng panig ang bawat taong nasasangkot sa reklamo. Hindi rin lahat ng mga sinisiyasat na reklamo ay napapag-alamang may paglabag sa Kodigo.

Makakaasa kang ikaw ay makatatanggap ng regular na balita mula sa tanggapan ng Komisyonado hanggang magkaroon ng pinal na pagpapasiya. Makakaasa ka ring ikaw ay makatatanggap ng paliwanag kung paano napagpasiyahan ng Komisyonado ang iyong reklamo at kung ano ang pinal na pasiya nito.

Madidisciplina ba ang tagapaglingkod kung nahadlangan ang aking mga karapatan?

Maaaring isangguni ng Komisyonado sa Direktor ng mga Palakad ang isang reklamo kung may natagpuang paghahadlang sa karapatan ng konsumer ayon sa pagsisiyasat ng Komisyonado. Ang hakbang na ito ay ginagawa sa iilan lamang na mga sinisiyasat na reklamo. Ang Direktor ay isang malayang tagausig na maaaring magdala ng kaso sa alinman sa Tribunang Pandisiplina para sa mga Taong nasa Larangan ng Kalusugan (HPDT) o sa Tribunang Pagsusuri para sa mga Karapatang Pantao (HRRT), o sa dalawang ito. Ang mga impormasyon ukol sa Direktor ng mga Palakad at sa mga kasong dininig ng Tribuna ay matatagpuan sa *website* ng HDC.

Maaari ba akong makakuha ng kabayaran kung nahadlangan ang aking mga karapatan?

Ang Komisyonado ay walang anumang kapangyarihang magbigay ng kabayaran. Ang mga tagapaglingkod ay maaaring makipagkasundo sa pagsasauli ng bayad bilang bahagi ng pagpapasiya sa isang reklamo. May ilang mga pagkakataong nakatatanggap ang mga konsumer ng kabayaran mula sa ACC kung sila ay may natamong personal na kapinsalaan dulot ng naging pakikitungo sa kanila. Sa mangilan-ngilan ring pagkakataon, mayroong bayad-pinsala na ipinagkakaloob ang HRRT.

KARAGDAGANG IMPORMASYON AT MGA DETALYE NG PAKIKIPAG-ALAM

Para sa karagdagang impormasyon at tulong, o upang mag-organisa ng mga sesyon para sa edukasyon at pagsasanay ukol sa Kodigo ng mga Karapatan, o upang humiling ng impormasyon tungkol sa sariling pagtataguyod o kung paano maghain ng reklamo, mangyaring makipag-alam sa:

The Nationwide Advocacy Service

- Upper North Island: 0800 555 050 hat@xtra.co.nz
- Mid and Lower North Island: 0800 423 638 adnet@xtra.co.nz
- South Island: 0800 377 766 advocacy.services@xtra.co.nz
- Free fax: 0800 2787 7678

The Health and Disability Commissioner

PO Box 1791, Auckland
Auckland ph/TTY (09) 373-1060
Wellington (04) 494 7900
Ibang lugar ph/TTY 0800 11 22 33
Fax: (09) 373 1061
Email: hdc@hdc.org.nz
Website: www.hdc.org.nz

Tagalog