

Quyền hạn của bạn khi sử dụng dịch vụ y tế hay tàn tật tại New Zealand và cách khiếu nại

QUI TẮC QUYỀN HẠN

Bạn có quyền hạn

Mọi người sử dụng dịch vụ y tế hay tàn tật được sự bảo vệ của Qui Tắc Quyền Hạn. Một Ủy Viên độc lập thúc đẩy và bảo vệ các quyền này theo một đạo luật New Zealand gọi là Đạo Luật Ủy Ban Y Tế và Tàn Tật 1994.

Quyền hạn của bạn khi tiếp nhận dịch vụ y tế hay tàn tật.

Qui tắc quyền hạn cho bạn 10 quyền. Đó là:

1. Được đối xử với sự tôn trọng.
2. Được đối xử công bằng và không có áp lực hay kỳ thị.
3. Được quyền có nhân phẩm và độc lập.
4. Được tiếp nhận dịch vụ có chất lượng và đối xử với sự ân cần và có kỹ năng.
5. Được cho thông tin mà bạn có thể hiểu được theo một cách để bạn có thể truyền đạt với người cung cấp dịch vụ.
6. Được cho thông tin mà bạn cần biết về sức khỏe hay sự tàn tật của mình; dịch vụ đang được cung cấp cũng như tên và vai trò của nhân viên; thông tin về bất cứ một thử nghiệm và thủ tục nào mà bạn cần và bất cứ kết quả thử nghiệm nào. Tại New Zealand, mọi người được khuyến khích đặt những câu hỏi và hỏi thêm thông tin để giúp họ hiểu những gì đang xảy ra.
7. Được tự quyết định về việc săn sóc cho mình, và thay đổi ý kiến.
8. Được có một người hỗ trợ ở cạnh mình trong phần lớn thời gian.
9. Được áp dụng những quyền này nếu được yêu cầu tham dự một cuộc nghiên cứu hay một buổi giảng dạy để huấn luyện nhân viên.
10. Bạn có quyền khiếu nại và lời khiếu nại của bạn phải được xem xét nghiêm túc.

Tôi có thể làm gì nếu tôi lo lắng hay không bằng lòng với dịch vụ, hay có gì hư hỏng, và tôi cảm thấy là quyền hạn của tôi đã bị vi phạm?

Bạn có thể:

- Nói chuyện với người cung cấp dịch vụ cho bạn, hay người phụ trách, vì họ có thể giải quyết vấn đề cho bạn;

- Nhờ gia đình hay bạn bè giúp đỡ và hỗ trợ để nêu các quan tâm của bạn với người cung cấp dịch vụ;
- Tìm kiếm sự hỗ trợ miễn phí của một người ủng hộ (advocate) độc lập để giúp bạn giải quyết các quan tâm của mình. Chi tiết về cách liên lạc với một người ủng hộ y tế và tàn tật được ghi trong tờ tài liệu này.

KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Tại sao tôi nên khiếu nại?

Khiếu nại là cách quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ. Phần lớn các khách hàng khi khiếu nại đều nói là họ không muốn việc đã xảy ra cho họ sẽ xảy ra cho một người nào khác. Khách hàng thường thấy sự khiếu nại là hữu ích nếu việc xảy ra được công nhận cũng như được giải thích và xin lỗi. Phần lớn những người cung cấp dịch vụ thì cảm thấy khiếu nại là rất hữu ích khi biết được mối quan tâm của khách hàng và từ đó có thể hành động giải quyết. Đôi khi việc này có thể dẫn tới các thay đổi về thủ tục làm việc và phương cách cung cấp dịch vụ có thể mang lợi ích cho khách hàng khác. Khách hàng thấy hữu ích được nghe các bước mà nhà cung cấp sẽ thực hiện để cải thiện dịch vụ.

Khiếu nại

Bạn có quyền khiếu nại về nhà cung cấp dịch vụ bằng phương cách dễ dàng nhất cho bạn. Bạn có thể khiếu nại bằng lời nói, bằng điện thoại hay tự bản thân đi khiếu nại; hay bằng các viết thư, fax hay email. Bạn có thể khiếu nại với:

- người hay những người mà bạn muốn khiếu nại;
- một người trong cùng chỗ làm việc, phương tiện hay tổ chức có trách nhiệm nhận khiếu nại (thí dụ người giám đốc quản lý chất lượng hay nhân viên phụ trách khiếu nại trong bệnh viện hay tổ chức);
- một người ủng hộ y tế hay tàn tật độc lập;
- Ủy Viên Y Tế và Tàn Tật .

Tôi có thể mong đợi gì khi khiếu nại

... với người cung cấp dịch vụ?

Mỗi người cung cấp dịch vụ phải lắng nghe quan tâm của bạn và cho bạn biết về tiến trình khiếu nại và việc gì đang được làm đối với khiếu nại của bạn. Bạn có thể mong đợi là khiếu nại của bạn sẽ được xử lý nhanh chóng, và một lời giải thích về bất cứ các quyết định và cách hành động được làm về khiếu nại của bạn.

... với người ủng hộ y tế hay tàn tật?

Một người ủng hộ y tế hay tàn tật thuộc Sở Ủng Hộ Quốc Gia sẽ lắng nghe quan tâm của bạn và giải thích các lựa chọn có sẵn cho bạn để giải quyết khiếu nại của bạn. Người ủng hộ đứng về phe

khách hàng và sẽ ủng hộ và trợ giúp bạn trong các hành động mà bạn chọn để giải quyết quan tâm của mình.

Dịch vụ này thì miễn phí, được bảo mật, và độc lập đối với các nhà cung cấp dịch vụ như các bệnh viện, các tổ chức tài trợ các dịch vụ, các cơ quan chính phủ, và Ủy Viên Y Tế và Tàn Tật. Mặc dầu được đề ra trong cùng một đạo luật như Ủy Ban Y Tế và Tàn Tật, dịch vụ ủng hộ bá cáo với một vị Giám Đốc Ủng Hộ độc lập.

Ủng hộ là một cách giải quyết khiếu nại rất thành công, và việc này thường đạt được mau chóng hơn là các lựa chọn khác.

... với Ủy Viên Y Tế và Tàn Tật?

Ủy Viên xem xét mỗi vụ khiếu nại và quyết định xem có thích hợp và cần thiết phải hành động thêm không. Ủy Viên sau đó có thể:

- Gửi vấn đề tới một người ủng hộ y tế và tàn tật để trợ giúp khách hàng giải quyết khiếu nại của mình;
- Gửi lời khiếu nại tới người cung cấp dịch vụ để giải quyết;
- Đưa vấn đề tới một cơ quan khác như Bộ Y Tế, một cơ quan thẩm quyền đăng ký các người hành nghề y tế, Ủy Viên Riêng Tư (Privacy Commissioner) hay một Thanh Tra Y Tế Tâm Thần Quận.
- Điều tra vấn đề. Trong một số khiếu nại nhỏ Ủy Viên có thể quyết định bắt đầu một cuộc điều tra chính thức. Cuộc điều tra có thể mất một ít thời gian vì Ủy Viên thì vô tư và cần cho phép mọi người trong cuộc khiếu nại có tiếng nói của mình. Không phải tất cả các lời khiếu nại được điều tra đều được tìm thấy là có sự vi phạm quy tắc.

Bạn có thể mong đợi một sự trao đổi thông tin đều đặn từ văn phòng Ủy Viên cho đến khi có một quyết định cuối cùng. Bạn cũng có thể mong đợi một lời giải thích về việc Ủy Viên đã quyết định xử lý lời khiếu nại của bạn như thế nào và quyết định cuối cùng là gì.

Người cung cấp dịch vụ có bị kỷ luật nếu quyền hạn của tôi đã bị vi phạm?

Ủy Viên có thể đưa khiếu nại cho Giám Đốc Kiện Tụng khi cuộc điều tra của người Ủy Viên tìm thấy là quyền hạn khách hàng đã bị xâm phạm. Biện pháp này chỉ được thực hiện trong một số rất nhỏ các khiếu nại được điều tra. Vị Giám Đốc trên là một người khởi tố độc lập có thể đem vụ kiện tới Tòa Án Kỷ Luật Các Người Hành Nghề Y tế (HPDT) hay tới Tòa Án Xem Xét Nhân Quyền (HRRT), hay cả hai. Thông tin về Giám Đốc Kiện Tụng và các vụ kiện đã được xử bởi một Tòa Án có thể tìm thấy tại website HDC.

Tôi có thể được bồi thường nếu quyền hạn của tôi đã bị vi phạm không?

Ủy Viên không có quyền lực cho bồi thường. Các nhà cung cấp dịch vụ có thể đồng ý trả lại tiền như là một phần trong việc giải quyết khiếu nại. Một số khách hàng có thể có quyền được ACC bồi thường nếu họ bị thương tổn cá nhân do việc chữa trị gây ra. Trong một số tình huống giới hạn, cơ quan HRRT xử cho khách hàng được bồi thường thiệt hại.

THÔNG TIN THÊM VÀ CÁC CHI TIẾT LIÊN LẠC

Nếu muốn biết thêm thông tin hay cần giúp đỡ, hay tổ chức giáo dục và huấn luyện về Quy Tắc Quyền Hạn, hay yêu cầu thông tin về tự ủng hộ hay phải làm sao để khiếu nại, liên lạc:

Sở Ủng Hộ Toàn Quốc

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

Ủy Viên Y Tế và Tàn Tật

PO Box 1791, Auckland

Auckland điện thoại/TTY (09) 373 1060

Wellington (04) 494 7900

Các vùng khác điện thoại/TTY 0800 11 22 33

Fax (09) 373 1061

Email: hdc@hdc.org.nz

Website: www.hdc.org.nz