

Hak anda pada saat menggunakan layanan kesehatan dan layanan bagi penyandang cacat (difabel) di Selandia Baru dan tata cara penyampaian keluhan

CODE OF RIGHTS

Hak Anda

Setiap pengguna layanan kesehatan dan layanan bagi penyandang cacat (difabel) dilindungi oleh *Code of Rights* (suatu daftar hak resmi). Seorang Komisaris yang independen mengedepankan dan melindungi hak-hak ini dibawah undang-undang Selandia Baru dengan nama *Health and Disability Commissioner Act 1994* (Undang-undang Komisaris Layanan Kesehatan dan Layanan Bagi Penyandang Cacat [Difabel] Tahun 1994).

Hak Anda pada saat menerima layanan kesehatan dan layanan bagi penyandang cacat (difabel)

Code of Rights memberikan anda 10 hak, yaitu hak untuk:

1. Diperlakukan dengan hormat.
2. Diperlakukan dengan wajar tanpa tekanan atau diskriminasi.
3. Martabat dan kebebasan.
4. Memperoleh layanan yang berkualitas, teliti dan terampil.
5. Menerima informasi yang dapat anda pahami dengan cara yang membantu anda berkomunikasi dengan orang yang memberikan layanan tersebut.
6. Menerima informasi yang perlu anda ketahui mengenai kesehatan atau ketidakmampuan anda; layanan yang diberikan dan nama dan peran para pegawai; dan juga informasi mengenai tes dan perawatan yang anda butuhkan dan semua hasil tes. Di Selandia Baru, anda dianjurkan untuk bertanya dan untuk meminta informasi lebih lanjut agar anda memahami apa yang sedang dilakukan sehubungan dengan anda.
7. Mengambil keputusan sendiri mengenai perawatan anda, dan untuk berubah pikiran.
8. Didampingi sesering mungkin oleh seorang pendukung.
9. Memperoleh semua hak-hak ini jika anda diminta untuk berpartisipasi dalam penelitian atau latihan untuk pegawai.
10. Menyampaikan keluhan dan untuk keluhan anda ditanggapi dengan serius.

Apa yang dapat saya lakukan jika saya khawatir atau tidak puas atas layanan yang saya terima, atau jika terjadi peristiwa yang tidak berkenan, dan saya merasa hak saya terlanggar?

Anda dapat:

- berbicara dengan pegawai yang melayani anda, atau dengan pegawai yang bertanggung jawab atas layanan tersebut, karena mereka mungkin dapat mengatasi masalah tersebut;
- meminta bantuan dan dukungan dari keluarga atau kerabat untuk menyampaikan keluhan anda kepada pemberi pelayanan tersebut;

- meminta dukungan dari seorang advokat independen (seorang wakil yang akan membela kepentingan anda) untuk membantu anda, tanpa biaya, untuk mengatasi masalah tersebut. Informasi mengenai tata cara menghubungi seorang advokat kesehatan dan advokat bagi penyandang cacat (difabel) diterangkan lebih lanjut dalam brosur ini.

MENYAMPAIKAN DAN MENGATASI KELUHAN

Mengapa saya perlu menyampaikan keluhan?

Menyampaikan keluhan penting untuk memperbaiki mutu pelayanan. Biasanya konsumen yang menyampaikan keluhan tidak menginginkan apa yang terjadi kepada mereka untuk terjadi kepada orang lain. Para konsumen juga menghargai pengakuan kesalahan atas suatu kejadian dan juga menghargai penjelasan mengenai hal itu serta permintaan maaf. Mengetahui kekhawatiran para konsumen sangat membantu bagi pemberi pelayanan agar mereka dapat mengambil langkah untuk mengatasinya. Kadangkala ini dapat mengubah tata cara praktek dan tata cara pemberian pelayanan yang kemudian bermanfaat bagi para konsumen lainnya. Mengetahui tindakan apa yang akan diambil oleh pemberi pelayanan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan juga sangat membantu bagi para konsumen.

Mengajukan keluhan

Anda berhak untuk mengajukan keluhan mengenai pemberi pelayanan dengan cara yang paling mudah bagi anda. Anda dapat mengajukan keluhan secara lisan, melalui tatap muka atau telepon; atau secara tertulis melalui surat, facsimile atau email. Anda dapat menyampaikan keluhan anda kepada:

- pegawai atau para pegawai yang anda keluhkan;
- orang lainnya di tempat praktek, fasilitas atau organisasi yang sama yang bertanggung jawab atas penerimaan keluhan (misalnya pimpinan yang bertanggung jawab atas mutu, atau petugas keluhan di rumah sakit atau organisasi);
- advokat kesehatan dan advokat bagi penyandang cacat (difabel) yang mandiri;
- *Health and Disability Commissioner* [HDC - Komisaris Layanan Kesehatan dan Layanan Bagi Penyandang Cacat (Difabel)].

Apa yang dapat saya harapkan jika saya mengajukan keluhan

... kepada pemberi layanan?

Setiap pemberi pelayanan wajib mendengar keluhan anda dan juga wajib menginformasikan kepada anda tentang proses keluhan mereka, dan tindakan apa yang mereka ambil atas keluhan anda. Keluhan anda sewajarnya diatasi dengan cepat, dan anda diberi penjelasan atas keputusan dan tindakan yang diambil sebagai akibat dari keluhan anda.

... kepada seorang advokat kesehatan dan *disability*?

Seorang advokat kesehatan dan advokat bagi penyandang cacat (difabel) yang merupakan anggota dari Layanan Advokasi Negara (*Nationwide Advocacy Service*) akan mendengar keluhan anda dan menerangkan pilihan yang tersedia bagi anda untuk mengatasi keluhan anda. Para advokat ini berpihak kepada konsumen dan akan mendukung dan membantu anda dalam tindakan yang anda pilih untuk mengatasi keluhan anda.

Layanan ini tanpa biaya, rahasia, dan independen dari pemberi pelayanan seperti rumah sakit, organisasi yang memberikan dana untuk layanan, badan pemerintah, dan Health and Disability

Commissioner (HDC). Walaupun dilindungi oleh legislasi yang sama dengan HDC, layanan advokat bertanggung jawab kepada Pemimpin Badan Advokasi yang independen.

Advokasi adalah cara yang sangat manjur untuk mengatasi keluhan, dan biasanya keluhan diatasi dengan lebih cepat melalui advokasi dibandingkan cara lainnya.

... kepada *Health and Disability Commissioner*?

Health and Disability Commissioner (HDC) mempertimbangkan setiap keluhan dan memutuskan apakah perlu atau pantas untuk mengambil tindakan lebih lanjut. Lalu, HDC mungkin akan:

- menyampaikan keluhan tersebut kepada seorang advokat kesehatan dan advokat bagi penyandang cacat (difabel) untuk membantu orang tersebut untuk mengatasi keluhannya;
- menyampaikan keluhan tersebut kepada pemberi layanan agar dapat diselesaikan dengan baik;
- menyerahkan masalah tersebut kepada badan lainnya, misalnya Departemen Kesehatan, badan registrasi praktisi kesehatan, Komisariss Privasi, atau seorang Inspektur Kesehatan Jiwa Daerah; atau
- menyelidiki masalah tersebut. Untuk sebagian kecil keluhan, HDC mungkin memutuskan untuk mengadakan suatu penyelidikan resmi. Penyelidikan biasanya memakan waktu karena HDC tidak berpihak dan perlu memberikan waktu kepada semua pihak yang terlibat dalam keluhan ini untuk menjelaskan duduk perkara menurut pendapatnya. Tidak semua keluhan yang diselidiki selanjutnya ditemukan sebagai pelanggaran Kode (yaitu *Code of Rights*).

Anda akan senantiasa menerima komunikasi dari kantor Komisariss sampai keputusan akhir dicapai. Anda juga akan menerima penjelasan tentang bagaimana Komisariss memutuskan untuk mengatasi keluhan anda, dan keputusan akhir yang dicapai.

Apakah pemberi pelayanan akan dikenai sanksi jika hak saya dilanggar?

Komisaris mungkin akan menyerahkan keluhan kepada Pimpinan Penyelidikan (*Director of Proceedings*) jika ditemukan pelanggaran atas hak konsumen. Langkah ini diambil hanya untuk sebagian kecil keluhan yang diselidiki. Pimpinan ini adalah penuntut independen yang dapat mengajukan perkara kepada Dewan Pengadilan Penegakan Disiplin Praktisi Kesehatan [*Health Practitioners Disciplinary Tribunal (HPDT)*] atau kepada Dewan Pengadilan Penegakan Hak Asasi Manusia [*Human Rights Review Tribunal (HRRT)*], atau keduanya. Informasi mengenai Pimpinan Penyelidikan dan kasus-kasus yang telah diputuskan oleh kedua Dewan Pengadilan tersebut dapat ditemukan pada situs web HDC (*Health and Disability Commissioner*).

Apakah saya akan menerima kompensasi jika hak saya dilanggar?

Komisaris tidak memiliki kekuasaan untuk memberikan kompensasi. Pemberi pelayanan mungkin menyetujui pembayaran kembali sebagai bagian dari proses mengatasi keluhan. Beberapa konsumen mungkin berhak menerima kompensasi dari ACC (*Accident Compensation Corporation* - Badan Kompensasi Kecelakaan) jika mereka menderita luka atau cedera sebagai akibat dari perawatan mereka. Untuk beberapa kasus tertentu, kompensasi kerugian diberikan oleh HRRT.

INFORMASI LEBIH LANJUT DAN RINCIAN KONTAK

Untuk informasi dan bantuan lebih lanjut, atau untuk mengorganisir kursus pendidikan dan pelatihan mengenai *Code of Rights*, atau untuk meminta informasi mengenai tata cara mengajukan keluhan sendiri, hubungi:

The Nationwide Advocacy Service

- 0800 555 050
- Facsimile gratis: 0800 2787 7678
- advocacy@hdc.org.nz

The Health and Disability Commissioner

PO Box 1791, Auckland

Auckland telepon/TTY (09) 373-1060

Wellington (04) 494 7900

Daerah lainnya telepon/TTY 0800 11 22 33

Facsimile (09) 373 1061

Email: hdc@hdc.org.nz

Situs Web: www.hdc.org.nz

[Translation into Indonesian]