

Sus derechos cuando utiliza un servicio sanitario o de discapacidad en Nueva Zelanda y cómo hacer una reclamación

CÓDIGO DE DERECHOS

Usted tiene derechos

Toda persona que utilice un servicio sanitario o de discapacidad está protegida por un Código de Derechos. Un Comisionado independiente promueve y protege dichos derechos en virtud de una ley de Nueva Zelanda denominada “Health and Disability Commissioner Act 1994” (Ley del Comisionado para la Salud y la Discapacidad de 1994).

Sus derechos al recurrir a un servicio sanitario o de discapacidad

El Código de Derechos le otorga 10 derechos. A saber:

1. A ser tratado con respeto.
2. A ser tratado justamente, sin presión ni discriminación.
3. Derecho a la dignidad y a la independencia.
4. A recibir un servicio de calidad y a ser tratado con cuidado y habilidad.
5. A recibir información que entienda y que le ayude a comunicarse con la persona que le esté atendiendo.
6. A recibir la información que necesita saber sobre su salud o discapacidad; sobre el servicio prestado y los nombres y funciones del personal; así como información sobre cualquier prueba o procedimiento que necesite y los resultados que se obtengan. En Nueva Zelanda, se fomenta que las personas hagan preguntas y pidan información adicional que las ayude a entender la situación.
7. A tomar decisiones relativas a su salud por sí mismo, y a cambiar de opinión.
8. A tener una persona de apoyo con usted siempre que sea posible.
9. A poder disfrutar de todos estos derechos si le piden participar en un estudio de investigación o en una sesión de prácticas para formar al personal.
10. Derecho a presentar una reclamación y a que esta se tome en serio.

¿Qué hago si me preocupa el servicio o no estoy contento con este, o si algo va mal y siento que se están quebrantando mis derechos?

Usted puede:

- hablar con la persona que le prestó el servicio, o con la persona responsable, ya que es posible que pueda resolver el problema;
- recurrir a la ayuda y el apoyo de sus familiares y amigos para plantearle sus inquietudes al proveedor del servicio;
- buscar el respaldo de un defensor independiente y gratuito que le ayude a resolver su problema. En el presente folleto encontrará información sobre cómo contactar con un defensor especializado en salud y discapacidad.

HACER RECLAMACIONES Y RESOLVERLAS

¿Por qué hacer una reclamación?

Hacer una reclamación es un valioso método para mejorar la calidad de los servicios. La mayoría de los consumidores que hacen una reclamación afirman que no quieren que les suceda a otros lo que les sucedió a ellos. Normalmente, a los consumidores les ayuda que se admita lo que sucedió, así como recibir una explicación y una disculpa. A la mayoría de los proveedores les resulta útil conocer el problema del consumidor en cuestión, lo cual les permite emprender acciones para solucionarlo. En ocasiones la reclamación puede originar cambios en la práctica y en la forma en la que se prestan los servicios, lo cual beneficiará a otros consumidores. Los consumidores consideran de gran ayuda oír qué acciones va a efectuar el proveedor para mejorar el servicio.

Hacer una reclamación

Tiene derecho a hacer una reclamación acerca de un proveedor de la forma que más fácil le resulte. Puede hacer una reclamación oralmente, en persona o por teléfono; o bien enviando una carta, un fax o un correo electrónico. Puede presentar su reclamación a:

- la persona o personas objeto de la reclamación;
- una persona de la misma clínica, centro u organización responsable de la recepción de reclamaciones (p. ej. el responsable de calidad o el funcionario de reclamaciones del hospital u organización);
- un defensor independiente especializado en salud y discapacidad;
- el Comisionado para la Salud y la Discapacidad (Health and Disability Commissioner).

¿Qué se puede esperar al hacer una reclamación...

... al proveedor?

Todo proveedor debe atender sus quejas e informarle sobre su proceso de reclamaciones y el trámite en el que se encuentra su reclamación. Se puede esperar que tramiten la reclamación con presteza, así como recibir una explicación sobre las decisiones y acciones emprendidas a raíz de su reclamación.

... a un defensor especializado en salud y discapacidad?

Un defensor especializado en salud y discapacidad que pertenezca al Nationwide Advocacy Service (servicio nacional de intercesión) escuchará sus inquietudes y explicará las opciones de las que dispone para resolver la reclamación. El defensor está de parte del consumidor, y le apoyará y ayudará en las acciones que usted decida emprender para resolver su problema.

Este servicio es gratuito y confidencial, y actúa con independencia de los proveedores de servicios como puedan ser hospitales, organizaciones de financiación de servicios, departamentos gubernamentales o el Comisionado para la Salud y la Discapacidad. A pesar de regirse por la misma legislación que el Comisionado por la Salud y la Sanidad, el servicio de intercesión responde ante un director de intercesión independiente.

La intercesión es un método muy eficaz a la hora de resolver reclamaciones, y normalmente lo hace más rápidamente que otras opciones.

... al Comisionado para la Salud y la Discapacidad?

El Comisionado considera cada reclamación y decide si es necesario o si procede tomar medidas. A continuación, el Comisionado puede:

- remitir la cuestión a un defensor especializado en salud y discapacidad para que ayude a la persona a resolver la reclamación;
- remitir la reclamación al proveedor para que la solucione;
- remitir la cuestión a otro departamento, por ejemplo al Ministerio de Sanidad, una autoridad de registro de profesionales sanitarios, el Comisionado para la Privacidad o el Inspector de Salud Mental del Distrito; o
- investigar la cuestión. Para un reducido número de reclamaciones, el Comisionado puede decidir iniciar una investigación formal. La investigación puede llevar tiempo, dado que el Comisionado es imparcial y tiene que permitir que todas las personas implicadas den su opinión. No todas las reclamaciones investigadas culminan determinando la existencia de un incumplimiento del Código.

Se puede esperar una comunicación asidua procedente de la oficina del Comisionado hasta que este tome una decisión final. También se puede esperar una explicación acerca de la forma en que el Comisionado ha decidido tramitar su reclamación y en qué consiste la decisión final.

¿Se sancionará al proveedor si se han quebrantado mis derechos?

El Comisionado puede remitir una reclamación al Director of Proceedings (Director de Causas) si descubre una violación de los derechos del consumidor durante su investigación. Esto solo se da en un porcentaje muy bajo de las reclamaciones investigadas. El Director es un fiscal independiente que puede llevar un caso al Health Practitioners' Disciplinary Tribunal (tribunal disciplinario de profesionales sanitarios, HPDT, por sus siglas en inglés) o al Human Rights Review Tribunal (tribunal de revisión de los derechos humanos, HRRT, también por sus siglas en inglés), o a ambos. Puede encontrar información sobre el Director de Causas y los casos que han sido vistos por un tribunal en la página web del Comisionado para la Salud y la Discapacidad.

¿Me indemnizarán si se han quebrantado mis derechos?

El Comisionado no está autorizado para dar indemnizaciones. Los proveedores pueden acceder a efectuar un reembolso como parte de la solución a la reclamación. Es posible que algunos consumidores tengan derecho a recibir una indemnización de la ACC (corporación de indemnizaciones por accidente, por sus siglas en inglés) en el caso de que el tratamiento les haya ocasionado daños o lesiones. Bajo ciertas circunstancias limitadas, el HRRT repara los daños y perjuicios.

INFORMACIÓN ADICIONAL Y DATOS DE CONTACTO

Para obtener más información o ayuda, para organizar sesiones educativas y formativas sobre el Código de derechos, o para solicitar información sobre la autorrepresentación o sobre cómo hacer una reclamación, contacte con:

The Nationwide Advocacy Service

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

The Health and Disability Commissioner

PO Box 1791, Auckland

Tel./Tel. de texto para Auckland (09) 373-1060

Wellington (04) 494 7900

Tel./Tel. de texto para otras regiones 0800 11 22 33

Fax (09) 373 1061

Correo electrónico: hdc@hdc.org.nz

Página web: www.hdc.org.nz

[Spanish]