

Haki yako unapotumia huduma za afya na za walemavu New Zealand na jinsi ya kufanya malalamiko

KANUNI ZA HAKI

Haki zako

Kila mtu anayetumia huduma ya afya au walemavu ana kinga ya Kanuni za Haki. Ni Kamishna huru ndiye atakayeweza kuziamasisha na kuzilinda haki hizo chini ya sheria za New Zealand ziiitwazo Kamishna wa Afya na Ulemavu za mwaka 1994.

Haki zako wakati unapopata huduma za afya au ulemavu

Kanuni za Haki zinakupa haki 10. Nazo ni:

1. Kupewa heshima unayostahili.
2. Kupewa haki sawa bila shinikizo au ubaguzi.
3. Haki ya kupewa heshima na uhuru.
4. Kupata huduma bora na kuhudumiwa kwa uangalifu na umakini.
5. Kupewa taarifa utakayoielewa kwa njia ambayo itakusaidia wewe kuwasiliana na mtu anayekuhudumia
6. Kupewa taarifa unayohitaji kujua kuhusu afya yako au ulemavu; huduma inayotolewa, majina na majukumu ya wahudumu; pamoja na kupewa taarifa ya uchunguzi wa aina yoyote na utaratibu unaohitajika ikiwa ni pamoja na matokeo ya uchunguzi. New Zealand, watu wanasisitizwa kuuliza maswali na kuomba maelezo zaidi ili kuwasaidia kuelewa kinachoendelea.
7. Kufanya maamuzi yako binafsi kuhusu huduma yako, na kubadili mawazo yako
8. Kuwa na msaidizi atakayekuwa nawe karibu wakati wote.
9. Haki hizo zote zitumike endapo utaombwa kushiriki katika utafiti au mafundisho ya mafunzo kwa wafanyakazi.
10. Haki ya kutoa malalamiko na malalamiko yako kuchukuliwa kwa umakini.

Nifanye nini endapo nina wasiwasi au kutofurahia huduma, au jambo limekwenda vibaya, na nafikiri haki zangu zimevunjwa?

Unaweza:

- kuzungumza na mtu anayekupa huduma, au kiongozi wake, kwani wao wanaweza kuwa na uwezo wa kukutatulia tatizo lako;
- Unaweza kupata usaidizi na kuungwa mkono na familia na marafiki katika kupeleka malalamiko yako juu ya mtumishi wa huduma hiyo;
- kutafuta msaada wa wakili wa bure wa kujitegemea ili akusaidie kutatua matatizo yako. Maelezo kuhusu jinsi ya kuwasiliana na wakili wa afya na ulemavu yanapatikana mahala pengine katika makala haya.

KUTOA NA KUTATUA MALALAMIKO

Kwa nini nifanye malalamiko?

Kutoa malalamiko ni njia muhimu ya kuboresha ubora wa huduma. Wateja wengi ambao hutoa malalamiko kusema hawataki kitu kilichotokea kwao kitokee kwa mtu mwingine. Mara nyingi wateja wengi wanafurahishwa endapo maelezo mazuri yatatolewa na kuambatana na kuombwa msamaha. Watoa huduma wengi hufurahia kujua malalamiko ya wateja wao ili wachukue hatua na kuyatatua. Wakati mwingine utaratibu huu wa utatuzi wa malalamiko unaweza kusababisha mabadiliko katika kuboresha utoaji wa huduma kwa wateja wengine. Wateja wengi hujisikia vizuri wasikiapo ni hatua gani zimechukuliwa na mtoa huduma katika kuboresha huduma zao.

Kutoa malalamiko

Una haki ya kufanya malalamiko yako kuhusu mtoa huduma kwa njia ambayo ni rahisi kwako. Unaweza kufanya malalamiko kwa mdomo, mtu au kwa njia ya simu, au kwa maandishi ya barua, faksi au barua pepe. Unaweza kupeleka malalamiko yako kwa:

- mtu au watu unaowalalamikia;
- mtu kutoka katika kitengo hicho, kituo au shirika anayehusika kupokea malalamiko (mfano, meneja anayeshughulikia ubora au malalamiko katika hospitali au shirika);
- kwa wakili huru wa afya na ulemavu;
- kwa Kamishna wa Afya na Ulemavu.

Nitarajie nini kama nitafanya malalamiko

...kwa mtoa huduma?

Kila mtoa huduma ni lazima kusikiliza malalamiko yako na kukupa utaratibu na mchakato mzima wa maendeleo wa malalamiko yako. Unaweza kutarajia malalamiko yako kushughulikiwa kwa haraka, na maelezo juu ya maamuzi yoyote na hatua zilizochukuliwa kutokana na malalamiko yako.

...kwa wakili wa afya na ulemavu?

Wakili wa afya na ulemavu yuko chini ya huduma ya kitaifa ya utetezi atasikiliza matatizo yako na atakupa maelekezo na njia ya kuweza kutatua malalamiko yako. Wakili atakuwa upande wa mlalamikaji na atakuunga mkono na kukusaidia kwa hatua utakayoamua kuchukua ili kutatua matatizo yako.

Huduma hii ni ya bure na siri, na watoa huduma huru kama vile hospitali, mashirika yanayotoa huduma za ufadhili, mawakala wa serikali, na kamishna wa afya na ulemavu. Ingawa sheria hizi zinalindwa na kamishna wa afya na ulemavu, huduma za utetezi zitaripotiwa kwa mkurugenzi wa utetezi.

Utetezi ni njia yenye mafanikio makubwa ya kutatua malalamiko, na mara nyingi ni njia ya haraka zaidi kuliko njia zingine.

...Kwa Kamishna wa Afya na Ulemavu?

Kamishna atakayapitia malalamiko yote na kuamua kama ni muhimu au yanafaa kuchukulia hatua zaidi. Kisha Kamishna anaweza kufanya yafuatayo:

- kupeleka lalamiko kwa wakili wa afya na ulemavu ili kutatua matatizo yake;
- kupeleka malalamiko kwa mtoa huduma ili kutafuta ufumbuzi;
- wakilisha swala hilo kwenye vyombo vingine kama vile Wizara ya Afya, kwa mamlaka ya usajili wa wataalamu wa afya, Kamishna wa Faragha (Privacy Commissioner) au mkaguzi wa afya ya akili wa wilaya (Mental Health District Inspector); au
- kufanyike uchunguzi wa swala hilo. Ni idadi ndogo ya malalamiko ambayo Kamishna anaweza kuamua yafanyike uchunguzi. Uchunguzi unaweza kuchukua muda, kwa kuwa Kamishna ni huru atamtaka kila mtu aliyehusika katika malalamiko haya apate nafasi ya kutoa hoja yake. Siyo malalamiko yote yaliyofanyiwa uchunguzi yanapatikana na uvunjaji wa Kanuni.

Tarajia mawasiliano ya mara kwa mara kutoka katika ofisi ya Kamishna mpaka pale uamuzi wa mwisho utakapopatikana. Pia tarajia maelezo kuhusu jinsi gani Kamishna alivyoamua kushughulikia matatizo yako na ni nini uamuzi wa mwisho.

Je, mtoa huduma ataadhibiwa endapo haki zangu zitakuwa zimevunjwa?

Kamishna anaweza kuwakilisha malalamiko kwa Mkurugenzi wa Mashtaka (Director of Proceeding) endapo itabainika kuwa kuna uvunjwaji wa haki ya mlalamikaji katika uchunguzi wa Kamishna. Kati ya malalamiko yanayofanyiwa uchunguzi ni idadi ndogo uchukuliwa hatua hii. Mkurugenzi ni mwendesha mashtaka huru mwenye uwezo wa kupeleka kesi kwenye Mahakama inayoshughulikia Nidhamu kwa Watendaji wa Afya(HPDT) au Mahakama inayoshughulikia Haki za Binadamu(HRRT), au wote wawili. Maelezo ya Mkurugenzi wa Mashtaka na kesi zilizosikilizwa na Mahakamani zinaweza kupatikana katika tovuti ya HDC.

Je, Naweza kupata fidia endapo haki zangu zimevunjwa?

Kamishna hana uwezo wowote wa kutoa fidia. Mtoa huduma anaweza kukubali kufidia malipo kama njia ya kutatua tatizo. Baadhi ya walalamikaji wanaweza kuwa na haki ya kupata fidia kutoka ACC kama walipata madhara wakati wa kupata matibabu. Wakati mwingine , fidia kwa waathirika hutolewa na HRRT

KWA TAARIFA ZAIDI NA MAWASILIANO

Kwa taarifa zaidi na msaada, au kuandaa elimu ya mafunzo juu ya Kanuni ya Haki, au kuomba maelekezo juu ya utetezi binafsi au jinsi ya kufanya malalamiko, wasiliana na:

Huduma Ya Utetezi Kitaifa

- 0800 555 050
- Faksi ya Bure: 0800 2787 7678
- advocacy@hdc.org.nz

Kamishna wa fya na Ulemavu

PO Box 1791, Auckland

Auckland ph/TTY (09) 373-1060

Wellington (04) 494 7900

Maeneo mengine ph/TTY 0800 11 22 33

Faksi (09) 373 1061

Barua pepe: hdc@hdc.org.nz

Tovuti: www.hdc.org.nz