

Seus direitos como usuário dos serviços de saúde ou de incapacidade na Nova Zelândia e como fazer uma reclamação

CÓDIGO DE DIREITOS

Você tem direitos

Qualquer usuário de um serviço de saúde ou de incapacidade tem a proteção de um Código de Direitos. Um Comissário independente promove e protege esses direitos de acordo com uma lei neozelandesa chamada Lei do Comissário de Saúde e de Incapacidade de 1994 (Health and Disability Commissioner Act 1994).

Os seus direitos como usuário de um serviço de saúde ou de incapacidade

O Código de Direitos oferece ao usuário 10 direitos listados abaixo:

1. Ser tratado com respeito.
2. Ser tratado imparcialmente sem pressão ou discriminação.
3. O direito à dignidade e independência.
4. Receber um serviço de qualidade e ser tratado com cuidado e competência.
5. Receber informação que você consiga entender de maneira que facilite a sua comunicação com a pessoa que está prestando o serviço.
6. Receber a informação que você precisa saber sobre sua saúde ou incapacidade; o serviço prestado e os nomes e funções dos funcionários; assim como informação sobre quaisquer testes e procedimentos que você necessite e quaisquer resultados de testes. Na Nova Zelândia, as pessoas são incentivadas a fazer perguntas e pedir mais informações para ajudar na compreensão do que está acontecendo.
7. Tomar sua própria decisão em relação ao seu tratamento, e mudar de idéia.
8. Ter uma pessoa de apoio com você na maioria das ocasiões.
9. Ter todos esses direitos respeitados no caso em que peçam pela sua participação em um estudo de pesquisa ou numa sessão de aula para treinamento de funcionários.
10. Ter o direito de reclamar e ter a sua reclamação levada a sério.

O que posso fazer se eu estiver preocupado ou insatisfeito com o serviço, ou se alguma coisa falhar, e eu achar que meus direitos foram violados?

Você pode:

- conversar com a pessoa que lhe prestou o serviço, ou com a pessoa responsável, pois estas podem conseguir solucionar o problema;
- obter ajuda e assistência da sua família e amigos para discutir suas preocupações com o provedor do serviço;

- procurar o apoio de um conselheiro, gratuito e independente, para defender seus interesses. Detalhes de como contatar um conselheiro de proteção ao usuário dos serviços de saúde e de incapacidade estão disponíveis em outra parte deste folheto.

FAZENDO E RESOLVENDO RECLAMAÇÕES

Por que devo fazer uma reclamação?

Fazer uma reclamação é uma maneira importante de melhorar a qualidade dos serviços. A maioria dos consumidores que faz uma reclamação diz que eles não querem que o que aconteceu com eles aconteça a outras pessoas. Os consumidores geralmente acham útil que haja um reconhecimento do acontecido assim como uma explicação e um pedido de desculpas. A maioria dos provedores acha útil saber sobre a preocupação de um consumidor para que eles possam agir e resolver o problema. Algumas vezes isso pode levar a mudanças na prática e na maneira em que os serviços são prestados e que beneficiarão outros consumidores. Os consumidores acham muito útil ouvir quais passos o provedor tomará para melhorar o serviço prestado.

Fazendo uma reclamação

Você tem o direito de fazer uma reclamação sobre um provedor da maneira que for mais fácil para você. Você pode fazer a reclamação verbalmente, pessoalmente ou por telefone; ou por escrito através de carta, fax ou email. Você pode entregar sua reclamação para:

- a pessoa ou pessoas sobre as quais você está reclamando;
- uma pessoa da mesma clínica, estabelecimento, ou organização responsável pelo recebimento de reclamações (por exemplo, o gerente de qualidade ou agente de reclamações em um hospital ou organização);
- um conselheiro independente de proteção aos usuários dos serviços de saúde e de incapacidade;
- o Comissário de Saúde e Incapacidade.

O que devo esperar se eu fizer uma reclamação

... ao provedor?

Cada provedor deve ouvir às suas preocupações e mantê-lo informado sobre o processo de reclamações e o que está acontecendo em relação à sua reclamação. Você deve esperar que sua reclamação seja tratada prontamente, e uma explicação sobre quaisquer decisões e ações tomadas como resultado de sua reclamação.

... ao conselheiro de proteção aos usuários dos serviços de saúde e de incapacidade?

O conselheiro de proteção aos usuários dos serviços de saúde e de incapacidade, que pertence ao Serviço Nacional Proteção aos Usuários dos Serviços de Saúde e de Incapacidade (The Nationwide Advocacy Service), ouvirá as suas preocupações e explicará as opções disponíveis para que você resolva a sua reclamação. O conselheiro está ao lado do consumidor e irá apoiá-lo e ajudá-lo nas ações que você escolher para resolver seus problemas.

Este serviço é gratuito, confidencial, e independente dos provedores de saúde tais como hospitais, organizações que financiam estes serviços, agências governamentais, e do Comissário de Saúde e

Incapacidade. Embora amparado pela mesma legislação que o Comissário de Saúde e Incapacidade, o serviço de proteção aos usuários responde a uma Diretoria de Proteção aos Usuários independente.

O uso de conselheiros é uma maneira muito bem sucedida de resolver reclamações, e resultados são geralmente alcançados de modo mais rápido do que outras opções.

... ao Comissário de Saúde e Incapacidade (Health and Disability Commissioner)?

O Comissário verifica cada reclamação e decide se é necessário ou apropriado tomar medidas adicionais. O Comissário pode então:

- enviar a questão para um conselheiro de proteção aos usuários dos serviços de saúde e de incapacidade para ajudar a pessoa resolver sua reclamação;
- enviar a reclamação para o provedor para que este a resolva;
- encaminhar a questão para outra agência, como o Ministério da Saúde, a autoridade de registro de praticantes da área da saúde, ao Comissário de Privacidade, ou ao Inspetor Distrital de Saúde Mental; ou
- investigar a questão. Em um número pequeno de queixas, o Comissário pode decidir estabelecer uma investigação oficial. Uma investigação pode levar algum tempo, pois o Comissário é imparcial e precisa permitir que todas as partes envolvidas na reclamação tenham a oportunidade de se expressar. Nem todas as reclamações que são investigadas são consideradas como infratoras do Código.

Você deve esperar comunicação regular do escritório do Comissário até que a decisão final seja tomada. Pode esperar também por uma explicação de como o Comissário decidiu lidar com a sua reclamação e qual é a decisão final.

O provedor será disciplinado se os meus direitos forem violados?

O Comissário pode encaminhar a reclamação ao Diretor de Processos quando uma violação aos direitos do consumidor for encontrada durante a investigação do Comissário. Este passo é tomado apenas em um pequeno número das reclamações investigadas. O Diretor é um procurador independente que pode levar casos ao Tribunal Disciplinar dos Praticantes de Saúde (Health Practitioners Disciplinary Tribunal – HPDT) ou ao Tribunal de Revisão de Direitos Humanos (Human Rights Review Tribunal – HRRT), ou para ambos. Informações sobre o Diretor de Processos e casos que foram ouvidos por um Tribunal podem ser encontrados no site do HDC (Health and Disability Commissioner).

Posso obter indenização se meus direitos forem violados?

O Comissário não tem nenhum poder para indenizar. Os provedores podem concordar em dar uma restituição como parte da resolução da reclamação. Alguns consumidores podem ter o direito de indenização pelo ACC (Accident Compensation Corporation – *Corporação de Compensação por Acidentes*) se tiverem sofrido um dano pessoal pelo tratamento. Em um número limitado de circunstâncias, indenizações são concedidas pelo HRRT.

MAIORES INFORMAÇÕES E DETALHES PARA CONTATO

Para maiores informações e assistência, ou para organizar sessões de educação e treinamento sobre o Código de Direitos, ou para pedir informações sobre defesa dos interesses próprios ou como fazer uma reclamação, contate:

**Serviço Nacional de Proteção aos Usuários dos Serviços de Saúde e de Incapacidade
(The Nationwide Advocacy Service)**

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

**Comissário de Saúde e de Incapacidade
(The Health and Disability Commissioner)**

PO Box 1791, Auckland

Auckland Fone/TDD (09) 373-1060

Wellington (04) 494 7900

Outras áreas fone/TDD 0800 11 22 33

Fax (09) 373 1061

Email: hdc@hdc.org.nz

Site: www.hdc.org.nz

[Portuguese]