

न्यूजील्याण्डमा स्वास्थ्य र अपाङ्ग सेवाको सुविधा लिंदा तपाईंको अधिकार, गुनासाहरु कहाँ र कसरी राख्ने

आचार संहिता पालन गर्नु पर्ने

तपाईंको अधिकार

स्वास्थ्य र अपाङ्ग सेवा उपभोग गर्ने कुनै पनि व्यक्तिको अधिकार वारेमा आचार संहिता बनाईएको छ । एक उच्च आयोगबाट न्यूजील्याण्डको कानून अर्न्तगत हेल्थ एण्ड डिसएबीलिटी एक्ट 1994 नामबाट यी अधिकारहरुको प्रचार र संरक्षण भएको छ ।

स्वास्थ्य र अपाङ्ग सेवा सहूलियत सुविधा लिंदा तपाईंका अधिकार

आचार संहिता अर्न्तगत तपाईंले १० अधिकार उपयोग गर्न सक्नु हुन्छ :

१. सम्मानका साथ उपचार प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ ।
२. दबाव वा भेदभाव बिना उपचार प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ ।
३. सम्मान र स्वतन्त्रताको अधिकार प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ ।
४. सावधान र कुशलताका साथ उत्कृष्ट सेवा उपभोग प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ ।
५. पूर्ण जानकारी पाउन र तपाईंको सेवामा जुटेको व्यक्ति संग संवाद गर्न सहायता प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ ।
६. तपाईंको स्वास्थ्य र अपाङ्गको विषयमा जानकारी आदान प्रदान गर्ने कर्मचारीको नाम र उनको भूमिका वारेमा महत्वपूर्ण स्वास्थ्य परिक्षण र परिणामको विषयमा सूचना दिइनेछ । न्यूजील्याण्डमा हरेक व्यक्तिले नजानेको विषयको प्रश्न सोध्न र पूरा जानकारी हासिल गर्न प्रोत्साहन गरिन्छ ।
७. आफ्नो स्वास्थ्य उपचारको स्वयम् निर्णय गर्न र निर्णय बदल्न पाउने अधिकार छ ।
८. हरेक समय एक सहयोगी आफ्नो साथमा राख्न सक्नुहुन्छ ।
९. कुनै विद्यार्थीको शोध कार्यमा भाग लिने नलिने स्वयम् निर्णय लिने अधिकार तपाईंमा निहित हुनेछ ।
१०. तपाईंको गुनासोको ठिक ठाउँ र समयमा सुनुवाई भए नभएको बुझ्ने अधिकार छ ।

यदि म मेरो रेखदेख र सेवा वा मेरो सम्पूर्ण अधिकार उल्लंघन भएको खण्डमा के गर्न सक्छु ?
तपाईं सक्नुहुन्छ :

- तपाईं जो व्यक्ति वा उनको उत्तराधिकारीबाट सेवा लिनु हुन्छ, उकहाँ गएर आफ्नो समस्या राख्न सक्नु हुन्छ ।
- आफ्नो परिवार वा साथी सहयोगी द्वारा आफ्नो समस्या, सेवा प्रदान गर्ने व्यक्ति वा संस्थामा राख्न सक्नुहुन्छ ।
- तपाईंको समस्याको समाधान गर्न निःशुल्क अधिवक्ताको माग गर्न सक्नुहुन्छ । स्वास्थ्य र अपाङ्गको अधिवक्ताको आवश्यक परेमा पनि तल उल्लेखित गरिएको छ ।

गुनासो गर्ने प्रक्रिया र समाधानको विधि

मैले गुनासा किन गर्ने ?

सेवामा सुधार ल्याउन उचित ठाउँमा आफ्ना गुनासा गर्नु उपयुक्त तरिका हो । यसो गर्नाले आफुले भोगेको कष्ट र दुःख अरुले भोग्न पर्दैन । उपभोक्ताहरु सबै घटनाको उचित वर्णन र क्षमायाचनाको चाहना राख्ने गर्छन् । यस कार्यबाट संस्थामा सुधार र परिवर्तन ल्याउन सजिलो हुन्छ । उपभोक्ताले पनि संस्थामा ल्याउने परिवर्तनको सहि सुचनाको अपेक्षा राख्न सक्छन् ।

गुनासो गर्ने

उपभोक्ताले सेवा प्रदायकको गुनासो मौखिक, लिखित, व्यक्तिगत रुपमा, फ्याक्स वा ई-मेल मार्फत गर्न सकिन्छ ।

- व्यक्ति वा व्यक्तिहरुको वारेमा ।
- संस्थामा : त्यस संस्थाको उत्तरदायी व्यक्ति वा गुणस्तर प्रबन्धक मार्फत (जस्तै-अस्पताल आदि) ।
- एक स्वतन्त्र स्वास्थ्य वा अपाङ्ग अधिवक्ता ।
- स्वास्थ्य वा अपाङ्ग आयुक्त ।

मैले गुनासा गरेमा संस्थाबाट के अपेक्षा गर्न सक्छ ?

... सेवा प्रदायकबाट :

हरेक सेवा प्रदायकले तपाईंको गुनासा सुन्ने र त्यस वारेमा अपनाईएको प्रक्रियावारे तपाईंलाई सूचना प्रदान गर्ने ।

... स्वास्थ्य र अपाङ्ग अधिवक्ताबाट :

तपाईंका समस्याहरु तपाईंले स्वास्थ्य र अपाङ्ग अधिवक्ता द्वारा राख्न सक्नुहुन्छ । तपाईंका समस्याको उपलब्धि वा विकल्पहरु तपाईंलाई समय समयमा सूचित गरिनेछ । अधिवक्ता तपाईंकै पक्षमा हुनेछ र उचित सल्लाह र सुझाव दिनेछ । निर्णय भने तपाईंमा निहित हुनेछ । यो सेवा निशुल्क, गोपनीयता र सरकारी वा गैरसरकारी संस्थाबाट अलग्ग र स्वतन्त्र संस्था हुनेछ । यो सेवा हेल्थ एण्ड डिसएवीलिटी कमिश्नर विधान अन्तर्गत रहे पनि अधिवक्ताले एक स्वतन्त्र प्रतिवेदन बनाउन सक्दछ ।

... स्वास्थ्य र अपाङ्ग आयुक्तको अगाडि :

तपाईंको गुनासाहरुलाई आयुक्त द्वारा ध्यानपूर्वक सुनि दिनेछ र समाधानको उचित सुझाव र सल्लाह दिने छ । त्यस पछि आयुक्तबाट :

- आयुक्तले तपाईंको समस्याहरुको सुची बनाएर स्वास्थ्य तथा अपाङ्ग अधिवक्ता सामु पेश गर्ने छ ।
- उनले यी समस्याहरु सुल्झाउन प्रदायक सामु पेश गर्ने छ ।
- उनले यी सबै समस्याहरु अन्य संस्था जस्तै :- स्वास्थ्य मन्त्रालय, चिकित्सक जाँचबुझ अधिकारी वा मानसिक स्वास्थ्य जिल्ला निरीक्षक सामु पेश गर्छ । यदि गुनासाहरु सामान्य छन् भने स्वयमः

आयुक्तले नै पुरा जाँचबुझ गर्नेछ। सबै संलग्न व्यक्तिहरु मार्फत सत्य तथ्य बुझ्न पर्ने भएकोले कहिले कांही समय लाग्न सक्छ।

तपाईंको समस्याको समाधानको विकल्प वा प्रतिक्रियाको सम्बन्धमा तपाईंले नियमित रूपमा आयुक्तको कार्यालयमा सम्पर्क राख्न र पत्राचार गर्न सक्नुहुन्छ।

यदि मेरा अधिकारको हनन् भएमा प्रदायकलाई उचित सजाय दिईन्छ ?

यदि आयुक्तले जाँच पर्ताल गर्दा प्रदायक दोषी पाइएमा उनलाई कारवाहीको लागी निर्देशक कहाँ पेश गरिन्छ यो कदम अति सम्बेदनशिल भएको खण्डमा मात्र गरिन्छ। यसको जानकारी HDC को वेब साइटमा उपलब्ध छ।

यदि मेरो अधिकारहरुको हनन् भएको खण्डमा मैले मुआब्जा पाउन सक्छु ?

आयुक्तले उपभोक्तालाई मुआब्जा प्रदान गर्ने कुनै प्रावधान गरिएको छैन। प्रदायक दोषी पाएको खण्डमा क्षतिपूर्ति दिन सहमत हुन सक्छ। तर यस विषयमा उनलाई हानी वा नोक्सानी भएको खण्डमा मात्र लागु हुन्छ।

अन्य जानकारी वा सम्पर्कको लागी

नेदरल्याण्ड एडवोकेसी सर्विस

- 0800555050
- निशुल्क फ्याक्स : 080027877678
- advocacy@hdc.org.nz

The Health and Disability Commissioner

PO Box 1791, Auckland

Auckland ph/TTY (09) 373-1060

Wellington (04) 494 7900

Other areas ph/TTY 0800 11 22 33

Fax (09) 373 1061

Email: hdc@hdc.org.nz

Website: www.hdc.org.nz