Health & Disability Advocacy
Ngā Kaitautoko

Health and Disability Commissioner
Te Toihau Hauora, Hauātanga

በኒዉ ዚላንድ የጤና ወይንም የአካል ጉዳተኞች አገልግሎትን ሲጠቀሙ የሚኖሩዎት መብቶችና ስለ ቅሬታ አቀራረብ

የመብቶች ህገ ደንብ

መብቶች አሉዎት

የጤና ወይንም የአካል ጉዳተኞች አገልግሎትን የሚጠቀም ማንኛዉም ሰዉ በመብቶች ህገ ደንብ ከለላ አለዉ፡ ፡ የጤና እና የአካል ጉዳተኞች ኮሚሽነር ድንጋጌ 1994 ተብሎ በሚታወቀው የኒው ዚላንድ ህግ መሰርት አንድ ገለልተኛ ኮሚሽነር እነኝህን መብቶች ያስፋፋል እንዲሁም ያስጠብቃል።

የጤና ወይንም የአካል ጉዳተኞች አገልግሎትን በማግኘት ላይ ሳሉ የሚኖሩዎት መብቶች

የመብቶች ህገ ደንቡ 10 መብቶችን ይሰጥዎታል። እነኝህም

1. በትህትና የመስተናገድ
2. ተጽእና ወይንም አድልኦ በሌለበት በጥሩ ሁኔታ መስተናገድ
3. በከበሬታና በነጻነት መገልገል
4. ጥራት ያለዉ አገልግሎት በጥንቃቄ እና በብቃት የማግኘት
5. አገልግሎቱን ከሚያቀርብልዎት ሰዉ ጋር በማንኛዉም ሁኔታ በደንብ ለመግባባት ይችሉ ዘንድ የሚረዳዎትን በቂ መርጃ የማግኘት መብት
6. ስለ ጤናዎ ሁኔታ ወይንም ስለ አካል ጉዳተኝነትዎ ለማወቅ የሚፈልጉትን መረጃ የማግኘት፤ እየተሰጠዎት ስላለዉ አገልግሎት፤ እና የእያንዳንዱን ሰራተኛ ስም እና ሚና እንዲሁም ሊያደርጉዋቸዉ ስለሚችሉዋቸዉ ምርመራዎች፣ የህክምና ሂደቶችና የምርመራ ዉጤቶችን መረጃ የማግኘት መብት አለዎት። በኒው ዚላንድ ዉስጥ ሰዎች ጥያቄ እንዲጠይቁ ይበረታታሉ በዚሁም መሰርት ምን እየተደረገ እንደሆነ በይበልጥ ለመረዳት የሚያስችሉዎትን ጥያቄዎች እንዲጠይቁ ይበረታታሉ።
7. እንዲቀርቡልዎ ስለሚፈልጉት እንክብካቤ የግልዎን ዉሳኔ የመወሰን እንዲሁም ደግሞ ሲፈልጉ ሃሳብዎትን የመለወጥ
8. አብዛኛዉን ጊዜም ድጋፍ የሚሰጥዎት ሰዉ እንዲኖርዎ የማድርግ
9. በምርምር ጥናት ወይንም ለሰራተኞች ትምህርት በሚሰጥበት ሁኔታ እንዲሳተፉ ከተጠየቁ እነኝህ መብቶችዎ እንዲከበሩ የማድርግ
10. ቅሬታ ማቅርብ መብት አለዎት። እንደዚሁም ያቀረቡት ቅሬታ ተገቢዉ ትኩርት እንዲሰጠዉ የማድርግ

ስለ አገልግሎቱ ስጋት ካደርብኝ ወይም ደስተኛ ካልሆንኩ፤ ወይም ስህተት ከተፈጠረ፤ እናም መብቴ መጣሱ ከተሰማኝ ምን ማድርግ አለብኝ?

የሚከተሉትን ማድርግ ይችላሉ፡

- አገልግሎቱን የሰጠዎትን ወይንም በወቅቱ በሃላፊነት ላይ ያለዉን ሰዉ ያነጋግሩ ምክንያቱም ችግሩን ለመፍታት የሚችሉት እነሱ ሊሆኑ ይችላሉና
- አገልግሎቱን ካቀርበልዎት አካል ጋር ያጋጠመዎት ችግር ትኩርት እንዲያገኝ ከቤተሰብ እና ከጓደኛ ትብብርና ድጋፍ ይጠይቁ
- ችግርዎትን ለማቃለል የሚያግዝዎ ነጻና ገለልተኛ የሆኑ የመብት ተሟጋቾችን ድጋፍ ይጠይቁ። በዚህ ሰነድ ዉስጥ የጤናና የአካል ጉዳተኞች የመብት ተሟጋቾችን አገልግሎትን ለማግኝት የሚያስችሉ መርጃዎች ተካተዋል።

ቅሬታን ማቅርብና መፍታት

ቅሬታ የማቀርበዉ ለምንድን ነዉ?

ቅሬታ ማቅረብ የአገልግሎት ጥራትን ለማሻሻል የሚረዳ ዋና መንገድ ነዉ። አብዛኞቹ ቅሬታ አቅራቢ ተገልጋዮች በነሱ ላይ የደረሰዉ በሌሎችም ላይ እንዳይደርስ የሚፈልጉ መሆናቸዉን ይገልጻሉ። የተፈጠርዉን ችግር ማመንና ስለሁኔታዉ በቂ ማብራሪያ እና ይቅርታ ማግኝት በአብዛኛዉ ጠቃሚ ሆኖ እንዳገኙት ተገልጋዮች ይናገራሉ። ብዙዎች የአገልግሎት ሰጪዎች የተገልጋዮችን ቅሬታ ማወቃቸዉ ችግሩን ለማቃለል ተገቢዉን እርምጃ ለመዉሰድ ይረዳቸዋል። ይህም ሁኔታ አንዳንድ ጊዜ ሌሎች ተገልጋዮችን በሚጠቅም መልኩ የአሰራር ሁኔታን ወደ መቀየርና አገልግሎቶችንም ወደ ማሻሻል ሊመራ ይችላል። ተገልጋዮችም የአገልግሎቱ ሰጪዎች አገልግሎታቸዉን ለማሻሻል ምን እርምጃ እንደሚወስዱ መስማት በጣም ጠቃሚ ሆኖ አግኝተዉታል።

ቅሬታ ማቅርብ

በአገልግሎት ሰጪዉ ላይ ያለዎትን ቅሬታ ለእርስዎ በጣም ቀላል በሆነ መንገድ የማቅርብ መብት አለዎት። ቅሬታዎን በቃል፤ በአካል ተገኝተዉ፤ በስልክ ወይም በጽሁፍ በደብዳቤ፤ በፋክስ ወይም በኢሜይል ማቅርብ ይችላሉ። ቅሬታዎን ቀጥሎ ለተዘርዘሩት አካላት መስጠት ይችላሉ፡

- የቅሬታዎ ምክንያት ለሆነዉ ሰዉ ወይንም ለሆኑት ሰዎች
- ቅሬታዎን የመቀበል ሃላፊነት ላለበት በተመሳሳይ የስራ ዘርፍ፤ የአገልግሎት መስጫ ቦታ ወይም ድርጅት ዉስጥ ላለ ሰዉ (ለምሳሌ ለጥራት ቁጥጥር ሃላፊ ወይም በሆስፒታሉ ወይም በድርጅቱ ዉስጥ ላለ የቅሬታ ተቀባይ መኮንን)
- ለገለልተኛ የጤናና የአካል ጉዳተኞች የመብት ተሟጋቾች
- ለጤናና የአካል ጉዳተኞች ኮሚሽነር

ቅሬታ ካሰማሁ በኋላ ምን ልጠብቅ

...ለአገልግሎት ሰጪዎች?

እያንዳንዱ አገልግሎት ሰጪ የእርስዎን ቅሬታ የማዳመጥ ግዴታ አለበት በተጨማሪም ስለቅሬታ አያያዝና አፈታት አሰራራቸዉ እንዲሁም በእርስዎ የቀረበዉ ቅሬታ ከምን እንደደርሰ በቂ መርጃ ይሰጡዎታል። ቅሬታዎ በአፋጣኝ እንደሚታይና ይህንኑም ተከትሎ በእርስዎ ቅሬታ መነሻነት ስለተደረጉ ዉሳኔዎችና ስለተወሰዱ እርምጃዎች የሚገልጽ ማብራሪያ ሊያገኙ ይችላሉ።

...ለጤናና የአካል ጉዳተኞች የመብት ተሟጋቾች?

የብሄራዊ የመብት ተሟጋቾች አገልግሎት አካል የሆነዉ የጤናና የአካል ጉዳተኞች የመብት ተሟጋቾች ጉዳይዎትን ይሰማል፣ ከዚያም የእርስዎን ቅሬታ ለመፍታት የሚኖሩትን አማራጮች በሙሉ ይገልጹልዎታል። የመብት ተሟጋቾች ከተገልጋዮች ወገን የሚቆም ነዉ ስለሆነም ያቀርቡትን ቅሬታ ለመፍታት ይረዳሉ ብለዉ እርስዎ የሚመርጡዋቸዉን እርምጃዎችን ለማስፈጸም ድጋፉንና አገዛዉን ያደርግልዎታል።

ይህ አገልግሎት በነጻ፣ ሚስጥራዊነቱ የተጠበቀና ከአገልግሎት አቅራቢዎች እንደ ሆስፒታል፣ በገንዘብ ከሚደጉሙ ድርጅቶች፣ መንግስታዊ ድርጅቶች እና የጤናና የአካል ጉዳተኞች ኮሚሽነር ነጻና ገለልተኛ ሆኖ የሚሰራ ነዉ። ምንም እንኳን ለጤናና የአካል ጉዳተኞች ኮሚሽነር በወጣዉ ተመሳሳይ የህግ ድንጋጌ ጥላ ስር የሚጠበቅ ቢሆንም። የመብት ተሟጋቾች አገልግሎት ሪፓርት የሚያደርገዉ ለገለልተኛ የመብት ተሟጋቾች ዳሬክተር ነዉ።

ቅሬታዎችን በመፍታት ረገድ የመብት ተሟጋቾች አገልግሎት እጅግ በጣም ስኬታማ አማራጭ መንገድ ነዉ። አብዛኛዉን ጊዜም ይህ ከሌሎች አማራጮች ሁሉ በጣም በፍጥነት የሚሳካ ነዉ።

...ለጤናና የአካል ጉዳተኞች ኮሚሽነር?

ኮሚሽነሩ እያንዳንዱን ቅሬታ ከተመለከተ በኋላ ቀጣይ እርምጃ መዉሰድ አስፈላጊ ወይም ተገቢ ስለመሆን አለመሆኑ ይወስናል። ከዚያም በኋላ ኮሚሽነሩ፡

- ቅሬታ አቅራቢዉ ሰዉ ቅሬታዉን ለመፍታት እንዲረዳዉ ጉዳዩን ወደ ጤናና የአካል ጉዳተኞች የመብት ተሟጋቾች ይመራዋል
- ችግሩን ለማስገንዘብ ቅሬታ አቅራቢዉን ወደ አገልግሎት ሰጪዉ ይልከዋል
- ጉዳዩን ወደ ሌሎች ድርጅቶች ለምሳሌ ወደ ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር፣ የጤና ባለሙያዎች ምዝገባ ባለስልጣን፣ የግል ሁኔታዎች ከለላ ኮሚሽን ወይም ወደ አእምሮ ጤና የአካባቢዉ ተቆጣጣሪ ይመራዋል ወይም
- ጉዳዩን ይመርምራል። በጥቂት የቅሬታ ሁኔታዎች ላይ ኮሚሽነሩ መደበኛ የማጣራት ሂደትን ለመጀመር ይወስናል። ኮሚሽነሩ ገለልተኛ እንደመሆኑ መጠን ሁሉም በቅሬታዉ ዉስጥ የሚካተቱ ወገኖች የየበኩላቸዉን እንዲሉ እድል ስለሚሰጥ የማጣራት ሂደቱ የተወሰነ ጊዜ ሊወስድ ይችላል። ምርመራና ማጣራት የተደገረባቸው ቅሬታዎች ሁሉ ደንቡን የጣሱ ሆነዉ ይገኛሉ ማለት አይደለም።

የመጨረሻውን ውሳኔ አስከሚሰጥ ድርስ ከኮሚሽነሩ ቢሮ ተከታታይ መልእክቶችን ሊያገኙ ይችላሉ። እንደዚሁም ኮሚሽነሩ የእርስዎን ቅሬታ በምን መልኩ ሊያስተናግደዉ እንደወሰነ እናም የመጨረሻው ዉሳኔዉም ምን እንደሆነ የሚገልጽ ማብራሪያ ሊደርስዎት ይችላል።

የአገልግሎት ሰጪዉ መብቴን ጥሶ ከተገኘ ስነ-ስርዓታዊ እርምጃ ይወሰድበታልን?

በኮሚሽነሩ የምርመራ ሂደት ወቅት የተልጋዩ መብት ተጥሶ የተገኘ እንደሆነ ኮሚሽነሩ ቅሬታዉን ወደ ቅሬታ ሰሚዉ የፍትህ ስርዓተ-ሂደቶች ዲሬክተር ሊመራዉ ይችላል። ይህ አይነቱ እርምጃ እጅግ በጣም ጥቂት በሆኑ ምርመራ በተደረገባቸዉ ቅሬታዎች ላይ ብቻ የተወሰደ ነዉ። ዲሬክተሩ አንድን ጉዳይ ለጤና ባለሙያዎች የስነስርአት ጉዳይ ፍርድ ቤት (HPDT) ወይም ለሰብአዊ መብቶች ተመልካች ፍርድ ቤት (HRRT) ወይም ለሁለቱም የሚያቀርብ ገለልተኛ የሆነ አቃቤ ህግ ነዉ። የፍትህ ስርዓተ-ሂደቶች ዲሬክተርንና እንደዚሁም በህግ ችሎት ፊት የታዩ ጉዳዮችን የሚመለከቱ መረጃዎች በHDC ድርገጽ ላይ ይገኛሉ።

መብቴ ተጥሶ ከሆነ ካሳ ላገኝ እችላለሁ?

ኮሚሽነሩ ካሳ የመስጠት ምንም አይነት ስልጣን የለዉም። የአገልግሎቱ ሰጪዎች እንደ ቅሬታ መፍቻ ወጪን ተመላሽ ለማድርግ ሊስማሙ ይችላሉ። አንዳንድ የአገልግሎት ተጠቃሚዎች በአገልግሎቱ ስበብ የደርሰባቸው አካላዊ ጉዳት ካለ የACC ማካካሻ የሚገባቸው ሆነዉ ሊገኙ ይችላሉ። በአንዳንድ ዉሱን ሁኔታዎች የጉዳት ካሳ በHRRT አማካኝነት ሊሰጡ ይችላሉ።

ለበለጠ መርጃና አድራሻዎች

ለበለጠ መርጃና እርዳታ ወይንም የመብቶች ህገ-ደንቡን በሚመለከት የትምህርትና ስልጠና ዝግጅቶችን ለማዘጋጀት ወይም ራስን በራስ ስለመወከል ወይም ስለ ቅሬታ አቀራርብ የሚመለከቱ ጥያቄዎች ሲኖሩዎት የሚከተሉትን ያነጋግሩ፡

የብሄራዊና የመብት ተሟጋቾች አገልግሎት

- ለላይኛዉ የሰሜኑ ደሴት፡ 0800 555 050 hat@xtra.co.nz
- ለመካከለኛዉና ለታችኛዉ የሰሜኑ ደሴት፡ 0800 423 638 adnet@xtra.co.nz
- ለደቡቡ ደሴት፡ 0800 377 766 advocacy.services@xtra.co.nz
- ነጻ ፋክስ፡ 0800 2787 7678

ለጤናና የአካል ጉዳተኞች ኮሚሽነር

PO BOX 1719, Auckland

ኦክላንድ ስልክ TTY (09) 373 1060

ዌይሊንግተን (04) 494 7900

ሌሎች አካባቢዎች TTY 0800 11 22 33

ፋክስ (09) 373 1061

ኢሜይል፡ hdc@hdc.org.nz

ድርገጽ፡ www.hdc.org.nz