

## 使用紐西蘭醫療保健服務者的權利 及申訴程序

### 權利規章

#### 您的權利

每位使用醫療保健服務的人皆受『權利規章』(Code of Rights)的保障。一名獨立的申訴專員根據稱為『1994年醫療與殘障事務申訴專員法』(Health and Disability Commissioner Act 1994)的紐西蘭法令推廣並保障這些權利。

#### 您於紐西蘭使用醫療保健服務時的權利

權利規章賦予您下列十項權利：

1. 受到尊重地對待。
2. 受到公平地對待,並免受壓力或歧視。
3. 擁有尊嚴與不受他人控制的權利。
4. 獲得高水準的服務,並受到細心的照顧和專業的治療的權利。
5. 獲得您能理解的的資訊,其傳達方式應能有助於您與醫務人員彼此溝通。
6. 獲得您需要得知的關於您自己的健康或殘障狀況的資訊,以及所提供的服務內容,有關的工作人員的姓名與職責,您需要做的任何檢查與程序及檢查結果等資訊。在紐西蘭,政府鼓勵民眾提出質疑或要求進一步的資訊以協助他們瞭解現狀。
7. 有對自己的治療作主的權利,並可以改變主意。
8. 在大多數情況下有請人在場陪同的權利。
9. 如果應邀參與醫學研究或為實習人員所設的講習課,上述權利全部適用。
10. 您有申訴的權利,並且有權讓有關方面重視您的投訴。

**如果我對有關的醫療服務感到憂慮或不滿,或發生了某種事故,並且我感到自己的權利受到侵害,我能夠採取何種行動?**

您可以採取下列行動：

- 與有關的醫務人員或負責人交談，他們或許能夠解決問題；
- 請親友幫助向服務機構表示您的憂慮；
- 尋求一名免費、獨立的申訴代言人，請其支持和協助您化解您的憂慮。本冊子後面有如何與醫療保健事務申訴代言人聯繫的資料。

## 提出與解決申訴

### 我為何應該申訴？

申訴乃提高服務品質的重要方式之一。大多數的申訴者均表示他們不希望其他人蒙受與他們同樣的經驗。消費者通常期盼有關方面能承認所發生的事端，並對此予以說明與道歉。大多數服務機構均希望瞭解消費者的憂慮，以採取適當行動解決問題。有時候這些雙向的溝通能導致作業內容與服務方式的更改，從而讓其他消費者受益。消費者希望得知服務機構以何種方式提昇他們的服務內容。

### 申訴方式

您有權利以您認為最簡便的方式向服務機構提出申訴。您可以親自出面或通過電話等口頭方式申訴，也可以通過信件、傳真或電子信件等書面方式申訴。您可以向下列人士提交申訴：

- 您申訴的對象；
- 申訴對象所在單位或機構中受理消費者申訴的專職人員（例如醫院或機構中的服務品質主管或申訴主管）；
- 一名獨立的醫療保健事務申訴代言人；
- 醫療與殘障事務申訴專員。

### 申訴者能夠對下列人士有何期許？

#### 對服務機構

所有的服務機構皆必須傾聽您的憂慮，並須告知您他們的申訴程序以及您申訴後的進展程度。您可以預期您的申訴內容得到迅速的處理，並且獲得對申訴裁決或採取的行動的說明。

#### 對醫療保健事務申訴代言人

隸屬於『全國申訴代言服務局』(Nationwide Advocacy Service)的一名醫療保健事務申訴代言人將聽取您的憂慮，並告訴您可以通過哪些途徑來解決您的不滿。申訴代言人站在消費者的一方，他將支持和協助您為消除您的憂慮而採取的行動。

申訴代言人的服務是免費的,並且會為您保密。申訴代理人不受醫院、醫療經費管理機構、政府單位以及醫療與殘障事務申訴專員等機構的控制。雖然代理人與醫療與殘障事務申訴專員受同一條法令的約束,但全國申訴代言服務局的負責人為『申訴代言總監』(Director of Advocacy)。

代言制度為解決申訴的一個非常有效的辦法。該方式通常比其他辦法能更迅速地達到目的。

## **對醫療與殘障事務申訴專員**

申訴專員會查看每一件申訴的內容並決定是否須要或適合採取進一步的行動。接下來申訴專員可能會：

- 將案件轉交予一名醫療保健事務申訴代理人以協助投訴人解決他的不滿；
- 將申訴的內容傳達給服務機構以作處理；
- 將案件轉交予衛生署、醫務工作者註冊機構、隱私權申訴專員(Privacy Commissioner)或地區精神健康事務調查員(Mental Health District Inspector)等其他官方機構；或
- 對有關的案件進行調查。對一小部分的申訴案,申訴專員可能決定展開正式的調查。由於申訴專員是公正的,他需要讓所有涉及申訴的人士有機會發言,所以調查會花費一些時間,但並非所有受調查的申訴內容都涉及違反權利規章。

在最終裁決之前,您可以預期申訴專員辦事處會與您定期地聯絡。您亦可預期申訴專員會對其處理您的申訴的方法及最終的裁決作一個說明。

## **如果我的權利受到侵害,服務機構是否將受到處分?**

如果申訴專員的調查發現消費者的權利受到侵害,申訴專員可能將申訴的內容轉交予訴訟事務總監(Director of Proceedings)。在受調查的申訴中,唯有在非常少數的情況下採取此步驟。訴訟事務總監為一名能夠將案件遞呈予『醫務工作者懲戒法庭』[Health Practitioners Disciplinary Tribunal (HPDT)]或『人權審核法庭』[Human Rights Review Tribunal (HRRT)],或同時遞呈予這兩個法庭的獨立檢察官。關於訴訟事務總監或以往受上述法庭審理過的案件的資訊,可由醫療與殘障事務申訴專員的網站查詢。

## **如果我的權利受到侵害,我是否能夠得到補償?**

申訴專員不具有任何給予補償的權力。服務機構可能同意退款以作為解決申訴的部分內容。如果因接受治療而受到意外的傷害,有些消費者可能有權獲得意外事故賠償保險局(ACC)的賠償。人權審核法庭在某些罕見的情況下會給予消費者賠償。

## 詳細資訊與聯絡細節

如需要進一步的資訊與協助，或安排關於權利規章的宣導與訓練，或索取關於自我申訴或如何申訴的資訊，請洽：

### 全國申訴代言服務局

- 0800 555 050
- 免費傳真：0800 2787 7678
- 電子信箱：advocacy@hdc.org.nz

### 醫療與殘障事務申訴專員

PO Box 1791, Auckland

奧克蘭電話:(09) 373 1060

威靈頓電話:(04) 494 7900

其他地區請電:0800 11 22 33

傳真:(09) 373 1061

電子信箱：hdc@hdc.org.nz

網站：[www.hdc.org.nz](http://www.hdc.org.nz)

Traditional Chinese