

حقوق قانونی شما در زمانی که از خدمات بهداشت – درمان یا ناتوانی در نیوزیلند استفاده می کنید و همچنین چگونگی طرح شکایت از آنها

نظامنامه حقوقی

حقوق قانونی شما :

هر شخصی که از خدمات بهداشت – درمان یا ناتوانی استفاده می کند از سوی نظامنامه حقوقی مورد حمایت قرار می گیرد. صاحب منصب مستقل این حقوق قانونی را ترویج و از آنها حمایت می کند و آن بر اساس قانونی در نیوزیلند است که به نام قانون 1994 صاحب منصب بهداشت – درمان و ناتوانی (Health and Disability Commissioner Act 1994) شهرت دارد.

حقوق قانونی شما به هنگام دریافت خدمات بهداشتی – درمانی و ناتوانی

نظامنامه حقوقی به شما ۱۰ حق قانونی به شرح زیر ارائه می نماید:

- ۱ - با شما با احترام رفتار گردد.
- ۲ - با شما به صورت منصفانه رفتار گردد و تحت فشار یا تبعیض نژادی قرار نگیرید.
- ۳ - برخورداری از حقوق و الای ارزشی و مستقل.
- ۴ - خدماتی دارای کیفیت بالا دریافت کنید و برای شما مراقبت و تبحری مناسب درمانی تهیه شود.
- ۵ - به شما اطلاعاتی ارائه گردد که برای تان قابل فهم است و به صورتی باشد که شما قادر به گفتگوی متقابل با فردی که این خدمات را فراهم می آورد، باشید.
- ۶ - اطلاعاتی در رابطه با بهداشت – درمان یا ناتوانی که شما ملزم به دانستن آنها هستید، به شما داده شود و آن اطلاعات شامل نام خدمات فراهم آورده شده و نام کارمندان و نقش شغلی آنها و همچنین اطلاعاتی در رابطه با هرگونه آزمایشی و یا فرایند کاری و یا نتایج آزمایش به شما داده شود. در نیوزیلند به افراد توصیه می گردد تا سوالاتی بپرسند و جویای اطلاعات بیشتر گردند. این امر به آنها کمک می کند تا بدانند که وضعیت چگونه است.
- ۷ - خود شما درباره امور مراقبتی تصمیم بگیرید و قادر به تجدید نظر خود باشید.
- ۸ - در اغلب زمانها دارای فرد حامی باشید.
- ۹ - اگر از شما خواسته شد تا در تحقیق درسی یا جلسه آموزشی برای تعلیم کارمندان مشارکت کنید، شما از تمامی این حقوق برخوردار هستید.
- ۱۰ - شما دارای حق شکایت کردن هستید و به شکایت شما به صورت جدی برخورد می گردد.

اگر در رابطه با خدمات نگرانی داشته باشم، یا از خدمات ناراضی باشم، یا مورد بدی اتفاق افتاده باشد، یا احساس کنم به حقوق من تعدی شده است، چه کاری می توانم انجام دهم؟

شما می توانید:

- با ارائه دهنده خدمات یا مسئول خدمات صحبت کنید زیرا که آنها ممکن است بتوانند مشکل را حل و فصل کنند.
- برای مطرح کردن مشکلات تان به فراهم کننده خدمات، از دوستان و یا فامیل خود کمک بگیرید.
- برای حل مشکل از یک جانبدار مستقل رایگان کمک بخواهید. جزئیات چگونگی تماس با جانبدار بهداشت – درمان و ناتوانی در بخش دیگری در این بروشور نوشته شده است.

طرح و حل و فصل شکایات

چرا باید شکایت کنم؟

شکایت کردن راه مهمی برای بهینه سازی کیفیت خدمات درمانی می باشد. بیشتر مصرف کنندگانی که شکایت می کنند می گویند که نمی خواهند آنچه که برایشان اتفاق افتاده است برای دیگران نیز اتفاق بیافتد. مصرف کنندگان معمولاً می خواهند که آنچه برایشان اتفاق افتاده است مورد تصدیق واقع شود و توضیحی درباره آن داده شود همچنین از آنها عذر خواهی شود. بیشتر ارائه دهندگان خدمات مایل هستند تا از نگرانی های مصرف کننده هایشان واقف شوند تا بتوانند این نگرانی ها را بر طرف نمایند. بعضی اوقات این اطلاعات منجر به تغییراتی در نحوه اجرا و فراهم آوری خدمات می شود که به نفع دیگر مصرف کنندگان است. برای مصرف کنندگان مفید است که بدانند که فراهم آورنده چه قدم هائی برداشته تا خدمات بهتری ارائه دهد.

طرح شکایات

شما حق دارید به ساده ترین شیوه ممکن از یک فراهم کننده خدمات شکایت کنید. شما می توانید به طور شفاهی، حضوری یا از طریق تلفن، یا از طریق نوشتن نامه، فکس یا ایمیل شکایت نمایید. شما می توانید شکایت تان را به موارد زیر ارائه دهید:

- شخص یا اشخاصی که از آنها شکایت دارید؛
- شخصی که در همان سازمان یا موسسه مشغول به کار است و وظیفه اش رسیدگی به شکایات می باشد (به عنوان مثال: مدیر کنترل کیفیت در بیمارستان یا سازمان خدمات درمانی)؛
- جانبدار مستقل بهداشت – درمان و ناتوانی؛
- صاحب منصب بهداشت – درمان و ناتوانی.

پس از شکایت چه اتفاقی می افتد

... به فراهم کننده خدمات؟

فراهم کننده خدمات بایستی به نگرانی های شما گوش فرا دهد و نیز بایستی شما را در جریان امور مربوط به نحوه شکایت قرار دهند و همچنین بایستی به شما بگویند که چه اتفاقی در رابطه با شکایت شما رخ می دهد. شما می توانید این انتظار را داشته باشید که به شکایت شما به طور سریع رسیدگی می گردد و در مورد تصمیمات و اقداماتی که در رابطه با شکایت شما انجام شده است به شما اطلاع داده خواهد شد.

... به جانبدار خدمات بهداشت – درمان و ناتوانی؟

جانبدار خدمات بهداشت – درمان و ناتوانی متعلق به خدمات جانبداری ملی است و به نگرانی های شما گوش فرا می دهد و راه حل های مختلف برای حل و فصل شکایت تان را به شما توضیح می دهد. جانبدار حامی مصرف کننده می باشد و در اقدامات و راه حل انتخابی شما برای حل شکایت تان به شما کمک می کند.

این سرویس به طور رایگان، محرمانه و مستقل از فراهم کنندگان خدماتی مانند: بیمارستانها، یا سازمانهایی که فراهم کننده بودجه این خدمات هستند، نهادهای دولتی، صاحب منصب بهداشت – درمان و توابخشی می باشد. هر چند که تحت پوشش همان قانون صاحب منصب بهداشت – درمان و ناتوانی قرار گرفته است؛ ولی خدمات جانبداری به هیأت انجمن جانبداری مستقل گزارش می دهد.

استفاده از جانبدار راه حل بسیار موفق برای حل و فصل شکایات می باشد و معمولاً این راه سریعتر از دیگر راه ها منجر به حل و فصل مشکل می گردد.

... به صاحب منصب بهداشت – درمان و ناتوانی؟

صاحب منصب هر کدام از شکایات را ملاحظه می کند و سپس تصمیم می گیرد که آیا ضرورتی برای انجام عملی هست یا خیر. سپس صاحب منصب بهداشت – درمان و ناتوانی ممکن است موارد زیر را انجام دهد:

- موضوع را به یک جانبدار امور بهداشت – درمان و ناتوانی بفرستد تا آن جانبدار به آن فرد کمک کند که شکایتش را حل و فصل نماید.

- شکایت را به فراهم آورنده خدمات بفرستد تا به شکایت رسیدگی و آن را حل و فصل نمایند.
- شکایت را به نهاد دیگری همچون وزارت بهداشت و درمان، نظام ثبت کارمندان امور بهداشت – درمان، صاحب منصب امور خصوصی و یا بازرس امور سلامت روانی ارجاع دهد و یا
- موضوع را مورد بازرسی قرار دهد. در تعداد شکایات محدودی صاحب منصب ممکن است تصمیم به بازرسی رسمی بگیرد. از آنجایی که صاحب منصب بیطرف است بایستی به تمامی آنچه که طرفین می گوید گوش دهد و این ممکن است مدتی طول بکشد. تمامی شکایات تحت بررسی قرار داده شده و تمامی آنها به این نتیجه ختم نمی شود که نظامنامه مورد سرپیچی واقع شده است.

تا زمان تصمیم نهایی در رابطه با شکایت، مرتباً با شما از سوی دفتر صاحب منصب تماس گرفته می شود. شما همچنین می توانید این انتظار را داشته باشید که به شما توضیح دهند که چگونه صاحب منصب تصمیم به حل و فصل شکایت شما گرفته است و تصمیم نهایی چه خواهد بود.

در حالتی که حقوق من مورد تعدی واقع شده باشد، آیا فراهم کننده خدمات بازخواست می شود؟

در زمانی که حقوق مصرف کننده مورد تعدی قرار گرفته شده باشد، صاحب منصب ممکن است شکایتی به هیأت انجمن دادخواهی ارائه دهد. چنین قدمی در تعداد بسیار کمی از شکایات بازرسی شده برداشته می شود. هیأت انجمن، دادیار مستقلی می باشد که می تواند پرونده را به دادگاه تادیبی کارکنان خدمات بهداشت – درمان (Health Practitioners Disciplinary Tribunal) یا دادگاه بررسی حقوق بشر (Human Rights Review Tribunal) و یا هر دو دادگاه ارجاع دهد. اطلاعات درباره هیأت انجمن دادخواهی و پرونده هایی که در دادگاه مورد بررسی قرار گرفته شده است را می توانید در وبسایت HDC ملاحظه کنید.

اگر حقوق من مورد تعدی واقع شده باشد، آیا می توانم خسارتی دریافت کنم؟

صاحب منصب توانایی و قدرت دادن هیچگونه خسارتی را ندارد. فراهم کنندگان ممکن است به عنوان بخشی از حل و فصل شکایت، مقداری از هزینه را مسترد نمایند. بعضی از مصرف کننده ها که در نتیجه معالجات صدمه شخصی دیده اند ممکن است استحقاق دریافت خسارت ACC را داشته باشند. تحت شرایط نادری دادگاه بررسی حقوق بشر بازدید حقوق بشر خسارتی را در ازای صدمات خواهد داد.

اطلاعات بیشتر و جزئیات تماس

برای کسب اطلاعات بیشتر و کمک و یا برای اطلاعات بیشتر در رابطه با نظامنامه حقوقی یا ترتیب جلسات آموزشی یا اطلاعات بیشتری در رابطه با دفاع از خودتان و یا در رابطه با چگونگی طرح شکایت، می توانید با آدرس زیر تماس بگیرید:

خدمات جانبداری ملی

- Upper North Island: 0800 555 050 hat@xtra.co.nz
- Mid and Lower North Island: 0800 423 638 adnet@xtra.co.nz
- South Island: 0800 377 766 advocacy.services@xtra.co.nz
- فاکس رایگان: 0800 2787 7678

صاحب منصب بهداشت – درمان و ناتوانی

PO Box 1791, Auckland
 تلفن از آکلند: (09) 373 1060
 تلفن از ولنگتون: (04) 494 7900
 از دیگر مناطق – شماره تلفن رایگان: 0800 11 22 33
 فاکس: (09) 373 1061
 ایمیل: hdc@hdc.org.nz
 وبسایت: www.hdc.org.nz