

**Τα δικαιώματά σας όταν λαμβάνετε υπηρεσίες υγείας ή αναπηρίας
στη Νέα Ζηλανδία
και πώς να υποβάλετε τα παράπονά σας**

Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Έχετε δικαιώματα

Ο καθένας που λαμβάνει υπηρεσίες αναπηρίας ή υγείας έχει την προστασία των Δικαιωμάτων του Κώδικα. Ένας ανεξάρτητος Επίτροπος προωθεί και προστατεύει τα δικαιώματα αυτά σύμφωνα με έναν νόμο της Νέας Ζηλανδίας που ονομάζεται Ο Νόμος του Επίτροπου Υγείας και Αναπηρίας του νόμου του 1994.

Τα δικαιώματά σας κατά την παραλαβή των υπηρεσιών υγείας ή αναπηρίας [από επαγγελματίες που παρέχουν υπηρεσίες υγείας ή αναπηρίας]

Ο Κώδικας των Δικαιωμάτων σας δίνει 10 δικαιώματα. Αυτά είναι:

1. Να σας φέρονται με σεβασμό.
2. Να σας φέρονται δίκαια, χωρίς πίεση ή διάκριση.
3. Το δικαίωμά σας για αξιοπρέπεια και ανεξαρτησία.
4. Να σας παρέχουν υπηρεσιές ποιότητας με προσοχή και ικανότητα.
5. Να σας δίνουν πληροφορίες που μπορείτε να καταλάβετε και με τρόπο που σας βοηθά να επικοινωνείτε με το πρόσωπο που παρέχει την υπηρεσία υγείας ή αναπηρίας.
6. Να σας δίνουν τις πληροφορίες που θέλετε να μάθετε περί την υγεία ή αναπηρία σας, την υπηρεσία που παρέχεται και τα ονόματα και τους ρόλους του προσωπικού. Καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις δοκιμές και τις διαδικασίες που χρειάζεστε και οποιαδήποτε αποτελέσματα των δοκιμών. Στη Νέα Ζηλανδία, ο κόσμος καλείται να υποβάλει ερωτήσεις και να ζητήσει περισσότερες πληροφορίες για να βοηθηθεί να καταλαβαίνει τι συμβαίνει.
7. Να πάρετε τη δική σας απόφαση σχετικά με τη φροντίδα που σας αφορά, και να αλλάζετε γνώμη.
8. Να υπάρχει ένα άτομο για να σας υποστηρίξει στις περισσότερες φορές.

9. Όλα αυτά τα δικαιώματα να ισχύουν αν σας ζητηθεί να λάβετε μέρος σε μιά ερευνητική μελέτη ή διδασκαλία για την κατάρτιση του προσωπικού.
10. Το δικαίωμα να υποβάλετε παράπονο και να παρθεί αυτό το παράπονο σοβαρά.

Τι μπορώ να κάνω εάν ανησυχώ ή είμαι δυσαρεστημένος με την υπηρεσία, ή εάν κάτι πάει στραβά, και πιστεύω ότι τα δικαιώματά μου έχουν παραβιαστεί;

Μπορείτε:

- Να μιλήσετε με τον πρόσωπο που σας πρόσφερε την υπηρεσία, ή με τον υπεύθυνο, γιατί αυτοί μπορούν να είναι σε θέση να λύσουν το πρόβλημα.
- Να λάβετε βοήθεια και υποστήριξη από την οικογένεια και τους φίλους σας να υποβάλετε τα θέματα που σας ανησυχούν στον επαγγελματία που σας παρέχει την υπηρεσία υγείας ή αναπηρίας.
- Να επιδιώξετε την υποστήριξη ενός δωρεάν ανεξάρτητου υπέρμαχου για να σας βοηθήσει να επιλύσετε τις ανησυχίες σας. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας με έναν υπέρμαχο θεμάτων υγείας και αναπηρίας υπάρχουν σε άλλο μέρος σ' αυτό το φυλλάδιο.

Η Υποβολή και Επίλυση Πάραπων

Γιατί πρέπει να υποβάλλω παράπονο;

Η υποβολή παράπων είναι ένα σημαντικό μέσο για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Οι περισσότεροι καταναλωτές (υπηρεσιών υγείας ή αναπηρίας) που υποβάλουν παράπονα λένε ότι δεν θέλουν αυτό που συνέβη σε αυτούς να συμβεί σε κάποιον άλλο. Οι καταναλωτές συνήθως το θεωρούν χρήσιμο να υπάρχει αναγνώριση των όσων συνέβησαν, καθώς και μια εξήγηση και μια συγγνώμη. Οι περισσότεροι πάροχοι υπηρεσιών υγείας ή αναπηρίας το θεωρούν χρήσιμο να γνωρίζουν τι ανησυχεί τον καταναλωτή ώστε να μπορούν να αναλάβουν δράση για να διευθετήσουν το θέμα. Μερικές φορές αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αλλαγές στην πράξη και τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες που θα ωφελήσουν τους άλλους καταναλωτές. Οι καταναλωτές θεωρούν ότι είναι πολύ χρήσιμο να ακούσουνε τι μέτρα θα λάβει ο πάροχος υπηρεσιών για τη βελτίωση των υπηρεσιών τους.

Η υποβολή παράπονων

Έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε παράπονα περί παρόχου (υπηρεσιών υγείας ή αναπηρίας) με οποιοδήποτε τρόπο που είναι ευκολότερο για σας. Μπορείτε να υποβάλετε παράπονα προφορικά, αυτοπροσώπως ή μέσω τηλεφώνου ή γραπτός με επιστολή, φαξ, ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail). Μπορείτε να δώσετε το παράπονό σας:

- Στο άτομο ή στα άτομα που είναι ο αιτία του παράπονό σας.
- Σε ένα άτομο που εργάζεται στο ίδιο μέρος ή οργανισμό που είναι υπεύθυνο για την παραλαβή των παραπόνων (π.χ. ο διαχειριστής θέματα ποιότητας ή ο υπάλληλος παραπόνων σε νοσοκομείο ή οργανισμό).
- Σε έναν ανεξάρτητο υπέρμαχο υγείας και αναπηρίας.
- Στον Επίτροπο Υγείας και Αναπηρίας.

Τι μπορώ να περιμένω να γίνει εάν υποβάλω παράπονο;

Τι μπορώ να περιμένω να γίνει εάν υποβάλω παράπονο με τον πάροχο;

Κάθε πάροχος υπηρεσιών οφείλει να ακούει τις ανησυχίες σας και να σας ενημερώνει σχετικά με τον τρόπο που επεξεργάζεται τα παράπονα και τι συμβαίνει με τον παράπονό σας. Μπορείτε να αναμένετε να εξεταστούν τα παράπονά σας αμέσως, καθώς και να λάβετε εξηγήσεις σχετικά με όλες τις αποφάσεις και τα μέτρα που λαμβάνονται ως αποτέλεσμα των παραπόνων σας.

Τι μπορώ να περιμένω να γίνει εάν υποβάλω παράπονο με υπέρμαχο θεμάτων υγείας και αναπηρίας;

Οι υπέρμαχοι θεμάτων υγείας και αναπηρίας που ανήκουν στην υπηρεσία Nationwide Advocacy Service θα σας ακούσουν όταν έχετε ανησυχίες και θα σας εξηγήσουν τις επιλογές που έχετε στη διάθεσή σας για την επίλυση των ανησυχιών σας. Ο υπέρμαχος είναι στην πλευρά του καταναλωτή και θα σας υποστηρίξει και θα σας βοηθήσει με τον τρόπο που θα επιλέξετε για να επιλύσετε τις ανησυχίες σας.

Αυτή η υπηρεσία είναι δωρεάν, εμπιστευτική και ανεξάρτητη από τους επαγγελματίες που παρέχουν υπηρεσίες υγείας και αναπηρίας, όπως τα νοσοκομεία, οι οργανώσεις που χρηματοδοτούν αυτές τις υπηρεσίες, οι κρατικές υπηρεσίες, και τον Επίτροπο Υγείας και Αναπηρίας. Παρόλο που η υπηρεσία Nationwide Advocacy Service καλύπτεται από την ίδια νομοθεσία όπως τον Επίτροπο Υγείας και Αναπηρίας,

αυτή η υπηρεσία δίνει αναφορά σε μία ανεξάρτητη διευθυντρία.

Η υπηρεσία Nationwide Advocacy Service είναι ένας πολύ επιτυχημένος τρόπος για την επίλυση των παραπόνων, και αυτό επιτυγχάνεται συνήθως πιο γρήγορα από τις άλλες επιλογές.

Τι μπορώ να περιμένω να γίνει εάν υποβάλλω παράπονο μέσω τον Επίτροπο Υγείας και Αναπηρίας;

Ο Επίτροπος εξετάζει κάθε παράπονο και αποφασίζει κατά πόσον είναι αναγκαίο ή σκόπιμο να αναλάβει περαιτέρω δράση. Ο Επίτροπος μπορεί στη συνέχεια:

- Να στείλει την υπόθεση σε υπέρμαχο υγείας και αναπηρίας για να βοηθήσει το άτομο να επιλύσει τον παράπονό του.
- Να στείλει τον παράπονο στον πάροχο να το επιλύσει.
- Να παραπέμψει τον παράπονο σε άλλη υπηρεσία, όπως στο Υπουργείο Υγείας, σε αρχή καταχώρισης στον τομέα της υγείας, στον Επίτροπο Προσωπικών Δεδομένων ή στον Επιθεωρητή Ψυχικής Υγείας.
- Να διερευνήσει την υπόθεση. Σε ένα μικρό αριθμό των παραπόνων μπορεί ο Επίτροπος να αποφασίσει να ξεκινήσει μια επίσημη έρευνα. Η έρευνα μπορεί να πάρει χρόνο, γιατί ο Επίτροπος είναι αμερόληπτος και θα πρέπει να δοθεί σε όλους που τους αφορά το παράπονο την ευκαιρία να εκφράζουν τις απόψεις τους. Δεν είναι όλα τα παράπονα που διερευνώνται διαπιστώνεται ότι σ'άυτα έχει παραβιαστεί ο Κώδικας.

Μπορείτε να αναμένετε τακτική επικοινωνία από το γραφείο του Επιτρόπου, μέχρι να ληφθεί τελική απόφαση. Μπορείτε επίσης να αναμένετε μια εξήγηση για το πώς ο Επίτροπος αποφάσισε να ασχοληθεί με τον παράπονό σας και ποιά είναι η τελική απόφαση.

Ο πάροχος θα πειθαρχηθεί εάν βρεθεί ότι τα δικαιώματά μου έχουν παραβιαστεί;

Ο Επίτροπος μπορεί να παραπέμψει τον παράπονο στον Διευθυντή των Νομικών Διαδικασιών αφού διαπιστώθηκε κατά την έρευνα του Επιτρόπου παράβαση των δικαιωμάτων του καταναλωτή. Το βήμα αυτό είναι λαμβάνεται μόνον σε ένα πολύ μικρό αριθμό των παραπόνων. Ο διευθυντής είναι ανεξάρτητος εισαγγελέας, που μπορεί να αναλάβει μια υπόθεση στο Πειθαρχικό Δικαστήριο Επαγγελματιών Υγείας (HPDT) ή με στον Αναθεώρητικό Δικαστήριο Δικαιωμάτων των Ανθρώπων (HRRT), ή και τα δύο. Πληροφορίες περί Διευθυντή των Νομικών Διαδικασιών και τις περιπτώσεις που έχουν ακουστεί στα δικαστήρια μπορείτε να τα βρείτε στην ιστοσελίδα του Επιτρόπου Υγείας και Αναπηρίας.

Μπορώ να πάρω αποζημίωση αν τα δικαιώματά μου έχουν παραβιαστεί;

Ο Επίτροπος δεν έχει καμία εξουσία να δώσει αποζημίωση. Οι πάροχοι μπορούν να συμφωνήσουν να επιστρέψουν κάποιο ποσό, ως έναν τρόπο για την επίλυση του παράπονο. Ορισμένα παράπονα μπορούν να δικαιούνται αποζημίωση μέσω ACC εάν οι καταναλωτές έχουν υποστεί σωματικές βλάβες από την θεραπευτική αγωγή τους. Σε ορισμένες περιορισμένες περιπτώσεις, επιδικάζονται αποζημιώσεις από την HRRT.

ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Για περισσότερες πληροφορίες και βοήθεια, ή για την οργάνωση σεμινάριων κατάρτισης και εκπαίδευσης σχετικά με τον Κώδικα των Δικαιωμάτων, ή αν ζητάτε πληροφορίες για να προσπαθείτε να απολύσετε το ζήτημα που σας ανασυχεί ή για την υποβολή παραπόνων, επικοινωνήστε με:

Τα γραφεία της Nationwide Advocacy Service

- 0800 555 050
- Δωρεάν φαξ: 0800 2787 7678
- advocacy@hdc.org.nz

Ο Επίτροπος Υγείας και Αναπηρίας

PO Box 1791, Auckland

Auckland ph / TTY (09) 373-1060

Wellington (04) 494 7900

Άλλες περιοχές ph / TTY 0800 11 22 33

Φαξ (09) 373 1061

Email: hdc@hdc.org.nz

Website: www.hdc.org.nz

Greek