

## สิทธิของคุณเมื่อเข้ารับบริการด้านการดูแลสุขภาพหรือความพิการ ในประเทศนิวซีแลนด์ และขั้นตอนในการร้องทุกข์

### ประมวลกฎหมายด้านสิทธิบุคคล

#### คุณมีสิทธิ

ทุกคนที่เข้ารับบริการด้านการดูแลสุขภาพหรือความพิการจะได้รับความคุ้มครองภายใต้ประมวลกฎหมายด้านสิทธิบุคคล คณะกรรมการอิสระมีหน้าที่ส่งเสริมและปกป้องสิทธิภายใต้กฎหมายของประเทศนิวซีแลนด์ ที่เรียกว่าพระราชบัญญัติด้านสุขภาพและความพิการ ค.ศ.1994

#### สิทธิของคุณเมื่อเข้ารับบริการด้านการดูแลสุขภาพและความพิการ

ประมวลกฎหมายด้านสิทธิบุคคลมอบสิทธิให้คุณ 10 ประการ กล่าวคือ

1. จะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ
2. จะได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมโดยไม่มีการกีดกันหรือแบ่งแยก
3. สิทธิที่จะมีเกียรติและเป็นอิสระ
4. จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และได้รับการดูแลด้วยความห่วงใยและมีสมรรถภาพ
5. จะได้รับข้อมูลที่คุณสามารถเข้าใจและช่วยให้คุณสื่อสารกับบุคคลที่ให้บริการแก่คุณได้
6. จะได้รับข้อมูลที่คุณจำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับสุขภาพหรือความพิการของคุณ, บริการที่คุณได้รับ และชื่อและตำแหน่งของบุคลากร รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบหรือการดำเนินการอื่นใดก็ตามที่คุณจำเป็นต้องได้รับ และผลของการตรวจสอบนั้นๆ ในประเทศนิวซีแลนด์บุคคลจะได้รับการสนับสนุนให้สอบถาม และขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อที่จะช่วยให้คุณเข้าใจถึงกระบวนการที่กำลังเกิดขึ้น
7. ให้คุณตัดสินใจด้วยตัวเองถึงวิธีการดูแลของคุณ และให้คุณสามารถเปลี่ยนใจได้
8. ให้คุณมีบุคคลสนับสนุนอยู่กับคุณได้ในเกือบทุกกรณี
9. ให้คุณมีสิทธิดังกล่าวทั้งหมดนี้หากคุณถูกขอให้มีส่วนร่วมในการศึกษาค้นคว้า หรือชั้นเรียนการสอนเพื่อฝึกบุคลากร
10. มีสิทธิที่จะร้องทุกข์และให้คำร้องทุกข์ของคุณนั้น ได้รับการดำเนินการอย่างจริงจัง

ฉันจะทำอะไรได้บ้างหากฉันกังวลหรือไม่พอใจกับการบริการที่ได้รับ หรือหากเกิดความผิดพลาดขึ้นและ

ฉันรู้สึกว่าสิทธิของฉันได้ถูกละเมิด

คุณสามารถ

- พูดคุยกับบุคคลที่ให้บริการแก่คุณ หรือบุคคลที่เป็นหัวหน้า เพราะบุคคลนั้นๆอาจสามารถแก้ปัญหาให้แก่คุณได้
- ขอให้ครอบครัวหรือเพื่อนของคุณให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนคุณในการแสดงความกังวลต่อผู้ให้บริการของคุณ
- ขอความสนับสนุนจากหน่วยงานตัวแทนอิสระซึ่งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยยุติความกังวลของคุณ รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสำนักงานตัวแทนด้านการดูแลสุขภาพและความพิการนั้น มีอยู่ในบริเวณอื่นของแผ่นพับนี้

## วิธีการร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา

### ทำไมฉันต้องร้องทุกข์

การร้องทุกข์เป็นวิธีที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการส่วนมากที่ร้องทุกข์แจ้งว่าเขาไม่ต้องการให้สิ่งที่เกิดขึ้นกับเขาเกิดขึ้นกับบุคคลอื่น ผู้รับบริการพบว่าจะมีประโยชน์หากได้ทราบว่าผู้ให้บริการยอมรับผิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น และได้รับการอธิบายหรือคำขอโทษ ผู้ให้บริการพบว่าจะมีประโยชน์หากได้รับทราบถึงข้อกังวลจากผู้รับบริการ เพื่อที่จะสามารถดำเนินการแก้ไขข้อกังวลนั้นๆ ได้ บางครั้งการดำเนินการนั้นอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานและวิธีการให้บริการที่จะมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการอื่นๆ ผู้รับบริการยังพบว่าจะมีประโยชน์มากหากได้รับทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาการบริการนั้นๆ

### วิธีการร้องทุกข์

คุณมีสิทธิที่จะร้องทุกข์เกี่ยวกับผู้ให้บริการ โดยใช้วิธีที่ง่ายที่สุดสำหรับคุณ คุณสามารถร้องทุกข์โดยการพูดคุยตัวต่อตัวหรือทางโทรศัพท์ หรือโดยการเขียนจดหมาย ส่งโทรสารหรืออีเมลล์ คุณสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ของคุณต่อ

- บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่คุณต้องการร้องทุกข์โดยตรง
- บุคคลในกลุ่มบริการ สำนักงาน หรือองค์กรเดียวกันที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ (เช่น ผู้จัดการด้านคุณภาพ หรือเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ในโรงพยาบาลหรือองค์กร)
- ตัวแทนอิสระด้านการดูแลสุขภาพและความพิการ
- คณะกรรมการด้านสุขภาพและความพิการ (HDC)

### ฉันจะคาดหวังอะไรได้บ้างหากฉันทำการร้องทุกข์

#### ...ต่อผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการแต่ละแห่งจะต้องรับฟังเรื่องร้องเรียนของคุณและจะต้องแจ้งให้คุณทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานนั้น รวมถึงการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของคุณ คุณสามารถคาดหวังได้ว่าคำร้องทุกข์ของคุณนั้นจะได้รับการดูแลทันที และคุณจะได้รับคำอธิบายถึงการตัดสินใจหรือการปฏิบัติใดก็ตามที่เป็นผลจากการร้องทุกข์ของคุณ

#### ...ต่อตัวแทนด้านการดูแลสุขภาพและความพิการ

สำนักงานตัวแทนด้านการดูแลสุขภาพและความพิการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานบริการการเป็นตัวแทนทั่วประเทศ จะรับฟังคำร้องเรียนของคุณ และอธิบายถึงทางเลือกที่คุณสามารถเลือกใช้ในการดำเนินเรื่องคำร้องทุกข์ของคุณ ตัวแทนนี้จะเข้าข้างผู้รับบริการและจะให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนคุณในวิธีการใดก็ตามที่คุณเลือกที่จะดำเนินเรื่อง คำร้องทุกข์ของคุณ

การบริการนี้ไม่มีค่าใช้จ่าย ถือเป็นความลับ และเป็นอิสระจากองค์กรที่ให้บริการ เช่น โรงพยาบาล, องค์กรที่ให้เงินช่วยเหลือการให้บริการ, หน่วยงานรัฐ และคณะกรรมการด้านสุขภาพและความพิการ ถึงแม้ว่าการบริการนี้จะอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกันกับคณะกรรมการด้านสุขภาพและความพิการ การบริการด้านตัวแทนนี้รายงานต่อ ผู้อำนวยการด้านตัวแทนซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ

การใช้ตัวแทนนี้เป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุดในการร้องทุกข์ และทางเลือกนี้จะได้รับผลรวดเร็วกว่าวิธีอื่นๆ อีกด้วย

### ...ต่อคณะกรรมการด้านสุขภาพและความพิการ

คณะกรรมการนี้จะศึกษาเรื่องราวร้องทุกข์แต่ละกรณีและตัดสินใจว่าจำเป็นหรือเหมาะสมที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ และคณะกรรมการอาจจะ

- ส่งเรื่องไปยังตัวแทนด้านการดูแลสุขภาพและความพิการเพื่อช่วยเหลือบุคคลนั้นๆ ในการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว
- ส่งคำร้องทุกข์ไปยังผู้ให้บริการเพื่อแก้ไข
- ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานอื่น เช่น กระทรวงสาธารณสุข, หน่วยงานลงทะเบียนผู้ให้บริการด้านสุขภาพ, คณะกรรมการด้านสิทธิส่วนบุคคล หรือเจ้าหน้าที่สอบสวนด้านสุขภาพจิตในท้องถิ่น หรือ
- ดำเนินการสอบสวนกรณีดังกล่าว เรื่องร้องทุกข์จำนวนน้อยเท่านั้นที่คณะกรรมการอาจตัดสินใจทำการสอบสวนอย่างเป็นทางการ การสอบสวนนี้อาจใช้เวลาค่อนข้างนานเพราะคณะกรรมการนี้ไม่เข้าข้างใดๆ และจะต้องเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการร้องทุกข์ได้อธิบายถึงกรณีของตน เรื่องร้องทุกข์ทุกเรื่องที่ได้รับการสอบสวนไม่จำเป็นจะต้องลงเอยว่าเป็นการละเมิดประมวลกฎหมาย

คุณสามารถคาดหวังได้ว่าสำนักงานของคณะกรรมการจะติดต่อกับคุณอยู่เสมอจนกว่าเรื่องร้องทุกข์ของคุณจะได้รับการตัดสินใจขั้นสุดท้าย คุณยังสามารถคาดหวังได้ว่าจะได้รับคำอธิบายถึงวิธีการที่คณะกรรมการเลือกที่จะดำเนินการในกรณีร้องทุกข์ของคุณและผลของการดำเนินการนั้น

### ผู้ให้บริการจะได้รับการลงโทษทางวินัยหรือไม่หากสิทธิของฉันทถูกละเมิด

คณะกรรมการอาจจะส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังผู้อำนวยการด้านการดำเนินการทางกฎหมายหากกระหว่างการสอบสวนโดยคณะกรรมการได้พบว่าสิทธิของผู้รับบริการได้ถูกละเมิด จากการสอบสวนคำร้องทุกข์ทั้งหมดขั้นตอนนี้จะถูกดำเนินการในกรณีส่วนน้อยเท่านั้น ผู้อำนวยการดังกล่าวเป็นอัยการอิสระที่มีอำนาจยื่นเรื่องร้องทุกข์กรณีดังกล่าวไปยังศาลลงโทษทางวินัยของผู้ให้บริการด้านสุขภาพ (HPDT) หรือศาลพิจารณาสีทธิมนุษยชน (HRRT) หรือทั้งสองแห่ง ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อำนวยการด้านการดำเนินการทางกฎหมาย และกรณีที่ได้รับการพิจารณาในศาลนั้นมีอยู่ในเว็บไซต์ของ HDC

### ฉันสามารถรับเงินชดเชยได้หรือไม่หากสิทธิของฉันทถูกละเมิด

คณะกรรมการไม่มีอำนาจที่จะออกเงินชดเชย ผู้ให้บริการอาจตกลงที่จะคืนเงินเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขคำร้องทุกข์ได้ ผู้รับบริการบางท่านอาจมีสิทธิได้รับเงินทดแทนจาก ACC หากบุคคลนั้นได้รับความบาดเจ็บต่อร่างกายซึ่งเป็นผลจากการรักษาที่ได้รับ ในกรณีเฉพาะบางกรณีเท่านั้นที่ HRRT จะลงมติให้มีการจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหาย

### ข้อมูลเพิ่มเติมและรายละเอียดติดต่อ

ขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือความช่วยเหลือ

หรือทำการร้องขอให้จัดการศึกษาหรือทำการฝึกอบรมเกี่ยวกับประมวลกฎหมายด้านสิทธิบุคคล

หรือขอข้อมูลดำเนินการเป็นตัวแทน หรือวิธีการร้องทุกข์ กรุณาติดต่อ

### ติดต่อสำนักงานบริการการทั่วประเทศ

- 0800 555 050
- โทรสารฟรี: 0800 2787 7678
- [Advocacy@hdc.org.nz](mailto:Advocacy@hdc.org.nz)

**คณะกรรมการด้านสุขภาพและเรื่องคนพิการ**

ตู้ ปณ. 1791 โอ๊คแลนด์

โอ๊คแลนด์ โทร/ (09) 373 1060

เวลลิงตัน (04) 494 7900

บริเวณอื่นๆ โทร/0800 11 22 33

โทรสาร (09) 373 1061

อีเมล: [hdc@hdc.org.nz](mailto:hdc@hdc.org.nz)

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

Thai