

# សិទ្ធិរបស់អ្នកក្នុងការប្រើសេវាសុខភាព ឬពិការភាពនៅប្រទេសញូហ្សីលែន តើត្រូវធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

## ក្រមសិទ្ធិ (CODE OF RIGHTS)

### អ្នកមានសិទ្ធិ

ជនគ្រប់រូបដែលជាអ្នកប្រើសេវាសុខភាពឬពិការភាព ត្រូវមានការការពារតាមផ្លូវច្បាប់ដោយក្រមសិទ្ធិ (CODE OF RIGHTS) ។ នាយកដ្ឋានឯករាជ្យ (“Commissioner”) ដែលដែលធ្វើការផ្សព្វផ្សាយនិងការពារសិទ្ធិទាំងនេះក្រោម ច្បាប់នៃប្រទេសញូហ្សីលែនមួយដែលហៅថា Health and Disability Commissioner Act 1994 (ច្បាប់នាយកដ្ឋានសុខភាព និងពិការភាពឆ្នាំ១៩៩៤) ។

### សិទ្ធិរបស់អ្នកពេលអ្នកទទួលបានប្រើសេវាសុខភាពឬពិការភាព

ក្រមសិទ្ធិផ្តល់សិទ្ធិ១០ប្រការដល់លោកអ្នក ។ សិទ្ធិទាំងនោះគឺ:

- ១ អំពើប្រព្រឹត្តិអ្វីៗដែលធ្វើលើអ្នកត្រូវធ្វើដោយគោរព ។
- ២ អំពើប្រព្រឹត្តិអ្វីៗដែលធ្វើលើអ្នកត្រូវធ្វើដោយសមហេតុផលដោយគ្មានការរៀបចំឬប្រកាន់វិសេសវិសេង ។
- ៣ សិទ្ធិខាងភាពផ្ទៃផ្ទុំនិងសេរីភាពក្នុងការសម្រេចចិត្ត ។
- ៤ ទទួលបានសេវាកម្មដែលមានគុណភាពល្អនិងត្រូវប្រព្រឹត្តឡើងដោយយកចិត្តទុកដាក់និងជំនាញ ។
- ៥ ត្រូវបានផ្តល់នូវព័ត៌មានដែលអ្នកអាចយល់ហើយដែលអាចជួយអ្នកក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកដែលផ្តល់សេវា ។
- ៦ ត្រូវបានផ្តល់នូវព័ត៌មានដែលអ្នកត្រូវការដឹងអំពីសុខភាពឬពិការភាពរបស់អ្នក, ហើយពីសេវាដែលផ្តល់និងឈ្មោះព្រមទាំងតួនាទីរបស់ បុគ្គលិក រួមទាំងព័ត៌មានអំពីការសាកល្បងនិងទម្រង់ការផ្សេងៗនិងលទ្ធផលនៃការសាកល្បងនោះ ។ នៅក្នុងប្រទេស ញូហ្សីលែន ប្រជាជនត្រូវបានជម្រុញលើកទឹកចិត្តឱ្យសួរ ព័ត៌មានបន្ថែមដើម្បីជំនួយក្នុងការយល់ដឹងអំពីអ្វីៗដែលកើតមានឡើង ។
- ៧ ធ្វើការសម្រេចចិត្តដោយខ្លួនឯងអំពីការថែរក្សាខ្លួនរបស់អ្នក, និងដើម្បីដូរចិត្តក្នុងរឿងនេះ ។
- ៨ ដើម្បីឱ្យមានអ្នកជំនួយម្នាក់នៅជាប់ជាមួយអ្នកគ្រប់ពេល ។
- ៩ ដើម្បីឱ្យសិទ្ធិទាំងនេះអនុវត្តឡើង ប្រសិនបើអ្នកត្រូវបានស្នើឱ្យចូលរួមក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវ ឬបង្រៀនសំរាប់ហ្វឹកហ្វឺនបុគ្គលិក ។
- ១០ អ្នកមានសិទ្ធិប្តឹងតវ៉ា ហើយបណ្តឹងរបស់អ្នកត្រូវគេយកទៅគិតគូរដោះស្រាយដោយយកចិត្តទុកដាក់ ។

### តើខ្ញុំត្រូវធ្វើយ៉ាងណាបើខ្ញុំមានការបារម្ភឬមិនសប្បាយចិត្តអំពីសេវាកម្ម

### ឬមានអ្វីមួយដែលខុសហើយខ្ញុំមានអារម្មណ៍ថាសិទ្ធិរបស់ខ្ញុំត្រូវបានគេរំលោភបំពាន?

អ្នកអាច:

- និយាយផ្ទាល់ទៅអ្នកដែលផ្តល់សេវាកម្ម ឬអ្នកទទួលបន្ទុក នោះគេប្រហែលជាអាចដោះស្រាយបញ្ហានេះបាន
- រកជំនួយពីគ្រួសារនិងមិត្តភក្តិ ដើម្បីដោះស្រាយពីការកង្វល់របស់អ្នកជាមួយអ្នកផ្តល់សេវា
- ស្វែងជំនួយដែលមិនចាប់បង់ថ្លៃ មកជួយដោះស្រាយក្តីកង្វល់របស់អ្នក ។ ព័ត៌មាន ពិស្តារអំពីតើធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីទាក់ទងទៅអ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់មានចុះនៅ ក្នុងភាគឯទៀតនៃខិត្តប័ណ្ណនេះ ។

# ធ្វើបណ្តឹងនិងការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង

## ហេតុដូចម្តេចបានជាខ្ញុំគួរតែប្តឹងតវ៉ា?

ធ្វើការបណ្តឹងជាមធ្យោបាយដ៏សំខាន់មួយក្នុងការបង្កើនគុណភាពនៃសេវាកម្ម ។ អ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្មភាគច្រើនដែលប្តឹងតវ៉ានិយាយថាគេមិនចង់ឱ្យអ្វីៗដែល កើតមានដល់គេនោះកើតឡើងដល់អ្នកផ្សេងទៀត ។ ជាធម្មតាអ្នកប្រើប្រាស់យល់ឃើញថាការទទួលស្គាល់នូវអ្វីៗដែលកើតមានឡើងព្រមទាំង សេចក្តីពន្យល់និងការសុំអភ័យទោសជាការមានសំខាន់ណាស់ ។ អ្នកផ្តល់សេវាកម្មភាគច្រើនយល់ថាជាការចាំបាច់ក្នុងការដឹងពីអំពីកិច្ចការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ដើម្បីចាត់វិធានការដោះស្រាយ ។ ជូនកាលនេះអាចបណ្តាលឱ្យមានការផ្លាស់ប្តូរនៃការអនុវត្តនីតិវិធីផ្សេងៗនៃការផ្តល់សេវាអាចផ្តល់ប្រយោជន៍ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ឯទៀត ។ រីឯអ្នកប្រើប្រាស់យល់ឃើញថាជាការដ៏មានប្រយោជន៍បំផុតបើអ្នកផ្តល់សេវាចាត់វិធានការផ្សេងៗដើម្បីបង្កើនគុណភាពនៃសេវាកម្មនោះ ។

## ធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

អ្នកមានសិទ្ធិធ្វើបណ្តឹងតវ៉ាអំពីអ្នកផ្តល់សេវាតាមវិធីណាមួយដែលងាយស្រួលជាងគេសំរាប់អ្នក ។ អ្នកអាចធ្វើបណ្តឹងដោយ និយាយផ្ទាល់មាត់, ដោយជួបផ្ទាល់ខ្លួនឯងប្រាកដថាស្រាប់, ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយសរសេរសំបុត្រ, ដោយទូរសារ (fax) ឬអ៊ីមែល ។ អ្នកអាចប្រគល់បណ្តឹងរបស់អ្នកទៅ:

- មនុស្សដែលអ្នកចង់ប្តឹងតវ៉ា
- អ្នកដែលនៅកន្លែងការងារ, ឬអង្គការទទួលបន្ទុកខាងទទួលធ្វើបណ្តឹង (ឧទាហរណ៍ អ្នកគ្រប់គ្រងខាងគុណភាពបុគ្គលិកខាងទទួលធ្វើបណ្តឹងនៅមន្ទីរពេទ្យឬអង្គការនានា)
- អ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពឯករាជ្យមួយ
- ប្រធាននាយកដ្ឋាននៃសុខភាពនិងពិការភាព (Health and Disability Commissioner) ។

## អ្វីដែលខ្ញុំសង្ឃឹមថានឹងអាចកើតមានឡើងបើខ្ញុំធ្វើបណ្តឹងមួយ

### ... ទៅអ្នកផ្តល់សេវា?

អ្នកផ្តល់សេវាម្នាក់ៗត្រូវស្តាប់នូវកិច្ចការម្តងរបស់អ្នកហើយត្រូវប្រាប់អ្នកនូវរបៀបដែលគេនឹងដោះស្រាយបណ្តឹង និងអ្វី ដែលកំពុងកើតមានឡើងចំពោះសារបណ្តឹងរបស់អ្នក ។ អ្នកអាចសង្ឃឹមថាបណ្តឹងរបស់អ្នកត្រូវគេដោះស្រាយភ្លាមៗ ហើយគេនឹងពន្យល់អំពីការវិនិច្ឆ័យណាមួយនិងអ្វីដែលគេនឹងធ្វើ ចំពោះសារបណ្តឹងរបស់អ្នក ។

### ... ទៅអ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់?

អ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់ដែលជាសមាជិកនៃសេវាគាំទ្រទូទាំងប្រទេស (Nationwide Advocacy Service) នឹងស្តាប់នូវសេចក្តីប្តឹងរបស់អ្នកហើយនឹងពន្យល់អ្នកនូវជំរើសដែលមានក្នុងការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នក ។ អ្នកជួយគាំទ្រតែងតែជួយនិងនៅខាងអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយគេនឹងរកវិធីសាស្ត្រដើម្បីដោះស្រាយកិច្ចការម្តងរបស់អ្នក ។

សេវានេះត្រូវផ្តល់ដល់អ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ, ជាសម្ងាត់, ហើយដោយឡែកពីអ្នកផ្តល់សេវាឯទៀតដូចជាមន្ទីរពេទ្យ, អង្គការ ដែលផ្តល់ផ្តល់ថវិកាសំរាប់សេវា, ទីភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាល, និងប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព (Health and Disability Commissioner) ។ សេវាគាំទ្ររាយការណ៍ឡើងទៅក្រសួងគាំទ្រ (Director of Advocacy) ដែលដាច់ដោយឡែកម្នាក់ សូម្បី តែសេវានេះ និងប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព (Health and Disability Commissioner) ស្ថិតនៅក្រុមច្បាប់ជាមួយគ្នាក៏ដោយ ។

ការគាំទ្រជាសាធារណៈគឺជាមធ្យោបាយមួយដ៏មានប្រសិទ្ធភាពបំផុតសំរាប់ដោះស្រាយបណ្តឹង ហើយជាធម្មតា មធ្យោបាយនេះ ដោះស្រាយរហ័សជាងជំរើសមធ្យោបាយឯទៀត ។

**... ទៅប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព (the Health and Disability Commissioner)?**

ប្រធាននាយកដ្ឋាននឹងពិនិត្យមើលបណ្តឹងនីមួយៗហើយសំរេចថាតើសកម្មភាពអ្វីទៀតដែលជាការចាំបាច់ឬសមរម្យសំរាប់ធ្វើការដោះស្រាយ ។  
ប្រធាននាយកដ្ឋាន ប្រហែលជា:

- ធ្វើរឿងរ៉ាវនោះទៅអ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់ដើម្បីឱ្យជួយអ្នកធ្វើការប្តឹងតវ៉ានិងរកមធ្យោបាយដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់គេ
- ធ្វើបណ្តឹងទៅអ្នកផ្តល់សេវាដើម្បីឱ្យរៀបចំដោះស្រាយឱ្យចេញរួចរាល់
- បញ្ជូនរឿងរ៉ាវទៅភ្នាក់ងាររងទៀតដូចជាក្រសួងសុខភាព (Ministry of Health), អាជ្ញាធរនៃបុគ្គលិកខាង សុខភាពដែលមានលក្ខន្តិកៈជាផ្លូវការ, ប្រធាននាយកដ្ឋានឯកជន (Privacy Commissioner) ឬ អធិការតំបន់នៃសតិសុខភាព (Mental Health District Inspector), ឬ
- អង្កេតរឿងរ៉ាវនោះ ។ ក្នុងបណ្តឹងមួយចំនួនតូច ប្រធាននាយកដ្ឋាននឹងសំរេចចាប់ផ្តើមធ្វើការអង្កេតជាផ្លូវការ ។ ការអង្កេតអាចប្រើរយៈពេល ច្រើន ព្រោះអ្នកដោះស្រាយបណ្តឹងគឺនៅកណ្តាលហើយដូច្នោះត្រូវអនុញ្ញាតឱ្យជនគ្រប់រូបដែលជាប់ទាក់ទងនឹងបណ្តឹងមានឱកាស និយាយគ្រប់ៗគ្នា ។ បណ្តឹងដែលបានអង្កេតមិនមែនត្រូវបានរកឃើញថាមានការរំលោភបំពានច្បាប់គ្រប់ករណីទាំងអស់ទេ ។

អ្នកនឹងទទួលបានការទាក់ទងជាប្រចាំមកពីការិយាល័យប្រធាននាយកដ្ឋានរហូតដល់សេចក្តីសម្រេចជាចុងក្រោយ ។  
ហើយអ្នកអាចទទួលបានការពន្យល់អំពីការសម្រេចចិត្តពីប្រធានការិយាល័យដែលបានដោះស្រាយជាមួយការបណ្តឹងរបស់អ្នក  
ហើយនឹងបញ្ជាក់លទ្ធផលចុងក្រោយ ។

**តើអ្នកផ្តល់សេវាត្រូវបានទទួលទណ្ឌកម្មទេបើសិទ្ធិរបស់ខ្ញុំត្រូវបានរំលោភបំពាន?**

ប្រធាននាយកដ្ឋានអាចបញ្ជូនបណ្តឹងទៅនាយកនៃការប្តឹងតវ៉ា (Director of Proceedings) បើការរំលោភបំពានអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានរកឃើញក្នុងការអង្កេតដោយប្រធាននាយកដ្ឋាន ។ ដំណាក់កាលនេះមានតែបណ្តឹងមួយ ចំនួនតូចតែប៉ុណ្ណោះគេត្រូវធ្វើការអង្កេត ។  
លោកនាយកជាអ្នកដើមក្តីឯករាជ្យម្នាក់ដែលអាចយកបណ្តឹងទៅ សាលាជំរះក្តីខាងសុខភាព (Health Practitioners Disciplinary Tribunal (HPDT)) ឬទៅសាលាជំរះក្តីខាងសិទ្ធិមនុស្ស (Human Rights Review Tribunal (HRRT)) ឬសាលាជំរះក្តីទាំងពីរ ។  
អ្នកនឹងអាចរកឃើញព័ត៌មានអំពីនាយកនៃការប្តឹងតវ៉ា (Director of Proceedings) និងក្តីដែលសាលាជំរះក្តី (Tribunal) មួយបានកាត់សំរេចនៅរូបសាយរបស់អេសឌីស៊ី (HDC Website).

**តើខ្ញុំអាចទទួលសំណងទេបើសិទ្ធិរបស់ខ្ញុំត្រូវបានរំលោភបំពាន?**

ប្រធាននាយកដ្ឋានគ្មានអំណាចផ្តល់ឱ្យនូវវត្ថុសំណងទេ ។ ក៏ប៉ុន្តែជាលក្ខណៈនៃការដោះស្រាយបណ្តឹង, អ្នកផ្តល់សេវា ប្រហែលជាព្រមព្រៀងសងដើម្បីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ។ អ្នកប្រើប្រាស់ខ្លះអាចប្រហែលជាបានទទួលសំណងពីក្រសួងអេសឌីស៊ី (ACC) បើ ការព្យាបាលបណ្តាលឱ្យមានគ្រោះ ថ្នាក់ដល់រាងកាយ ។ នៅកាលៈទេសៈខ្លះ, សំណងជម្ងឺចិត្តត្រូវបានសំរេចឡើងដោយ សាលាជំរះក្តីអេសអារអារធី (HRRT).

## ព័ត៌មានបន្ថែមនិងទំនាក់ទំនងលំអិត

ដើម្បីរកព័ត៌មានបន្ថែមនិងជំនួយ, ឬចង់រៀបចំការបំពេញការងាររបស់អ្នកឬក៏អ្នកដទៃ (Code of Rights) ឬចង់ស្នើសុំព័ត៌មានស្តីអំពីការគាំទ្រខ្លួនឯង ឬត្រូវធ្វើយ៉ាងណាបើធ្វើបណ្តឹង, សូមទាក់ទង:

### សេវាគាំទ្រទូទាំងប្រទេស (Nationwide Advocacy Service)

- ផ្នែកខាងលើនៃកោះខាងជើង: 0800 555 050 [hat@xtra.co.nz](mailto:hat@xtra.co.nz)
- ផ្នែកកណ្តាលនិងខាងក្រោមនៃកោះខាងជើង: 0800 423 638 [adnet@xtra.co.nz](mailto:adnet@xtra.co.nz)
- កោះខាងត្បូង: 0800 377 766 [advocacy.services@xtra.co.nz](mailto:advocacy.services@xtra.co.nz)
- ទូរសារឥតបង់ថ្លៃ: 0800 2787 7678

### ប្រធានផ្នែកសុខភាពនិងពិការភាព (The Health and Disability Commissioner)

P O Box 1791, Auckland

អ៊ុកខ្លិន ទូរស័ព្ទ/ភីកីធី: (09) 373-1060

វ៉ែល្លិងតុន: (04) 494 7900

តំបន់ឡឺត ទូរស័ព្ទលេខ/ភីកីធី: 0800 11 22 33

ទូរសារលេខ: (09) 373 1061

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

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

មេសា ២០០៥