

الحقوق التي تتمتع بها اثناء استعمال اي خدمة صحية او خدمة إعاقة في نيوزيلنده، وكيفية التقدم بشكوى

شرعة الحقوق

انك تتمتع بحقوق

كل شخص يحصل على خدمة صحية او خدمة إعاقة معينة يتمتع بحماية مفروضة بواسطة شرعة للحقوق، ويقوم مفوض مستقل بالترويج لهذه الحقوق وحمايتها ضمن قانون نيوزيلندي يُدعى قانون مفوض الصحة والإعاقة لسنة 1994.

الحقوق التي تتمتع بها عند حصولك على خدمة صحية او خدمة إعاقة

تؤمن شرعة الحقوق لك 10 حقوق وهي:

1. بأن تُعامل باحترام
2. بأن تُعامل بإنصاف ومن دون ضغوط او تمييز.
3. الحق بالكرامة والأستقلالية.
4. الحصول على خدمة نوعية ومعاملتك بعناية ومهارة.
5. بأن تُعطى معلومات يُمكنك فهمها بطريقة تساعدك على التخاطب مع الشخص الذي يُقدم الخدمة.
6. بأن تُعطى المعلومات التي انت بحاجة لمعرفةا والمتعلقة بصحتك او بإعاقتك؛ وتحدد هذه المعلومات نوع الخدمة المُقدمة واسماء ودور الموظفين، وكذلك تُعطى معلومات تتعلق بأي فحوصات واجراءات قد تحتاج اليها وكذلك أي نتائج للفحوصات. في نيوزيلنده يتم تشجيع الناس على طرح الأسئلة وطلب المعلومات الإضافية لمساعدتهم على فهم ما يحصل.
7. باتخاذ قراراتك الخاص المتعلقة بعنايتك وكذلك بتغيير رأيك.
8. بأن يرافقك شخص يسانك ليكون بقربك في معظم الأوقات.
9. بأن تتوفر وتطبق كافة هذه الحقوق اذا طُلب منك الأشتراك في أي بحث دراسي او حلقة دراسية مخصصة للموظفين المتدربين.
10. من حَقك ان تتقدم بشكوى وان يتم التعاطي مع هذه الشكوى بجدية.

ماذا بامكاني أن افعل اذا كنت قلقاً او غير مرتاح بالنسبة للخدمة، او اذا حصل اي خطأ، واشعر
بانه قد تم خرق حقوقي؟

بامكانك:

- التحدث مع الشخص الذي قدّم لك الخدمة, او الشخص المسؤول, اذ قد يكون بامكانهم حل المشكلة.
- طلب المساعدة والدعم من افراد العائلة و الأصدقاء وذلك لطرح المواضيع التي تُقلقك بشأن للخدمة او مُقدمها.
- طلب الدعم من قبل وسيط مستقل مجاناً لمساعدتك على حل المشاكل التي تُقلقك, وتتوفر في مكان آخر من هذا المنشور التفاصيل المطلوبة للاتصال بوسيط في الأمور الصحية والأعاقه.

التقدم بالشكاوى وحلّها

لماذا أتقدم بشكوى؟

ان التقدم بشكوى هي طريقة مهمة لتحسين مستوى ونوعية الخدمات, اذ ان معظم المستهلكين الذين يتقدمون بشكوى يقولون بانهم لا يريدون ان يتكرر ما حصل معهم مع الآخرين. ويجد المستهلكين ايضاً في العادة بان الإقرار بما قد حصل معهم والحصول على تفسير واعتذار يساعدهم كثيراً, بينما يستفيد معظم مُقدمي الخدمة ايضاً من الأطلاع على ما يُقلق المستهلك لكي يتخذوا الخطوات المناسبة لمعالجتها, وفي بعض الأحيان قد يؤدي ذلك الى حدوث تغييرات في التعامل الواقعي وطريقة تقديم الخدمات مما يُفيد مستهلكين آخرين, ويهتم المستهلك ايضاً بمعرفة الخطوات التي سيقوم بها مُقدم الخدمات لتحسين هذه الخدمات.

التقدم بشكوى

يجق لك التقدم بشكوى تتعلق بأحد مُقدمي الخدمات وبالطريقة الأسهل بالنسبة لك, بامكانك ايضاً التقدم بشكوى شفوية شخصياً او عبر الهاتف او خطياً بواسطة رسالة او فاكس او بريد الكتروني, وبامكانك تسليم الشكوى هذه الى:

- الى الشخص او الأشخاص الذين تشكوا منهم.
- الى شخص مسؤول عن إستلام الشكاوى وموجود في المرفق او المستشفى او العيادة المعنية (مثلاً مدير النوعية او موظف الشكاوى في مؤسسة او مستشفى)
- وسيط مستقل في الأمور الصحية و الإعاقه.
- مفوض الصحة والإعاقه.

ماذا يمكن ان أتوقع إذا تقدمتُ بشكوى

... الى مُقدم الخدمة؟

يتوجب على كل مُقدم للخدمات ان يُصغي الى ما يُقلقك و يُطلعك عن الآليات المعتمدة في عملية تقبل الشكاوى واين اصبحت شكواك في هذا الاطار, اذ يمكنك ان تتوقع بان يتم التعاطي مع شكواك بشكل سريع وان تحصل على تفسير يتعلق باي قرارات او خطوات يتم اتخاذها بنتيجة هذه الشكوى.

... الى وسيط في امور الصحة والإعاقة؟

يقوم الوسيط في امور الصحة والإعاقة والذي ينتمي الى خدمة الوساطة المنتشرة على مستوى الوطن بالإصغاء الى ما يُقلقك ويشرح الخيارات المتوفرة امامك للوصول الى حل للشكوى, ويقف الوسيط الى جانب المستهلك ويقوم بدعمك ومساعدتك في الخطوات التي تختارها للوصول الى حل لهذه الشكوى.

تتوفر هذه الخدمة بشكل مجاني وسري ومستقل عن مُقدمي الخدمات كالمستشفيات والمؤسسات التي تمول الخدمات, وكذلك بشكل مستقل عن الدوائر الحكومية ومفوض الصحة والإعاقة. ومع العلم بان خدمة الوساطة تقع ضمن القانون نفسه الذي يُدير اعمال مفوض الصحة والإعاقة, إلا ان هذه الخدمة تقدم تقاريرها الى مدير مستقل مسؤول عن خدمة الوساطة.

ان الوساطة هي طريقة ناجحة جداً لحل الشكاوى وفي العادة يتم الوصول الى حلول للشكاوى بشكل اسرع من الخيارات الأخرى المتاحة.

... الى مفوض الصحة والإعاقة؟

يقوم المفوض بدراسة كل شكوى ويقرر اذا ما كان من الضروري او المناسب اتخاذ اي خطوات اضافية, وعندئذ قد يقوم المفوض بما يلي:

- يحول القضية الى وسيط في امور الصحة والإعاقة وذلك لمساعدة الشخص الذي تقدم بالشكوى على حلها.
- تحويل الشكوى الى مُقدم الخدمات لمعالجتها.
- تحويل القضية الى مؤسسة أخرى كوزارة الصحة, او ادارة تسجيل الممارسين الصحيين او الى مفوض الأمور الشخصية او الى مفتش في قطاع الصحة العقلية, او
- التحقيق في القضية. وفي ما يخص عدد قليل من الشكاوى قد يقرر المفوض البدء بتحقيق رسمي فيها. قد يأخذ التحقيق بعض الوقت اذ ان المفوض هو شخص حيادي ويحتاج ان يتيح الفرصة امام جميع الأفرقاء بالأدلاء بما لديهم. ليست كل الشكاوى التي يتم التحقيق فيها يتم الوصول الى نتيجة لها تحرق شرعة الحقوق.

يمكنك ان تتوقع الحصول على رسائل دورية صادرة عن مكتب المفوض الى ان يتم اتخاذ القرار النهائي, ويمكنك ايضاً ان تتوقع الحصول على تفسير عن كيفية تعاطي المفوض مع الشكوى وما هو القرار النهائي الذي تم اتخاذه.

هل سيتم تأنيب مقدم الخدمة في حال وجود خرق لحقوقي؟

قد يحول المفوض الشكوى الى مدير الإجراءات وذلك عند التحقق من وجود خرق لحقوق المستهلك اثناء التحقيق الذي يُجريه المفوض, وتُطبق هذه الخطوة على عدد قليل جداً من الشكاوى التي يتم التحقيق فيها. مدير الإجراءات

هذا هو مُدَّعي مستقل يمكنه ان يحيل القضية الى المحكمة التأديبية للممارسين الصحيين (HPDT) او الى محكمة اعادة النظر بحقوق الإنسان

(HRRT) او الى كليهما. وبالأمكان الحصول على معلومات عن مدير الإجراءات والقضايا التي تم الاستماع اليها من قبل محكمة ما, على الموقع الإلكتروني لمفوض الصحة والإعاقة HDC.

هل تستطيع الحصول على تعويض في حال تم خرق حقوقي؟

ليس من سلطات المفوض الحكم باعطاء تعويض, وقد يوافق مُقدمو الخدمات على ارجاع المبالغ المدفوعة كجزء من عملية حل الشكوى, وقد يستحق بعض المستهلكين الحصول على تعويض من قبل ACC وذلك اذا ما وقع لهم ضرر شخصي نتيجة العناية التي قُدمت اليهم, وفي بعض الأحوال المحدودة تحكم محكمة اعادة النظر بالحقوق الإنسانية بتقديم تعويض عن ضرر.

معلومات اضافية وتفاصيل للاتصال

للحصول على معلومات اضافية و مساعدة, او للقيام بتنظيم دورات تدريبية وتعليمية تتعلق بشرعة الحقوق, أو لطلب معلومات تتعلق بالوساطة الذاتية او عن كيفية التقدم بشكوى, اتصل ب:

خدمة الوساطة المنتشرة على مستوى الدولة

- 0800555050
- فاكس مجاني: 080027877678
- advocacy@hdc.org.nz

مفوض الصحة والإعاقة

صندوق بريد 1791 أوكلاند
أوكلاند هاتف/ TTY 09-3731060
ويلنغتون 09-4947900
المناطق الأخرى هاتف/ TTY 0800112233
فاكس: 09-3731061
بريد الكتروني: hdc@hdc.org.nz
موقع الكتروني: www.hdc.org.nz