

indépendants. Le soutien des avocats est un très bon moyen de résoudre les plaintes, et c'est plus efficace et plus rapide que d'autres méthodes.

### ... Le Commissaire à la Santé et à l'Incapacité ?

Le Commissaire analyse chaque plainte et décide s'il est nécessaire ou approprié d'agir en plus. Ensuite, le Commissaire peut :

- Envoyer l'affaire à un avocat de la santé et d'incapacité pour assister le plaignant afin de résoudre sa plainte ;
- Envoyer la plainte au fournisseur afin de la résoudre ;
- Envoyer l'affaire à une autre agence comme le Ministère de la Santé, une autorité de médecins généralistes, le Commissaire à la Confidentialité ou un Inspecteur Municipal de la Santé Mentale ;
- Enquêter sur l'affaire. Le Commissaire peut décider de commencer une enquête formelle pour une petite partie des plaintes. Une enquête peut prendre beaucoup de temps parce que le Commissaire est neutre et doit permettre à chaque personne impliquée de donner son avis, et s'assurer que les enquêtes révèlent si il y a eu infraction au Code.

Vous pouvez anticiper et avoir une correspondance suivie avec Bureau du Commissaire jusqu'à ce qu'il prenne une décision finale. Vous pouvez prévoir également une explication au sujet de la façon dont le Commissaire a pris sa décision et être averti de la décision finale.

### S'il y avait infraction concernant vos droits, le fournisseur sera-t-il discipliné ?

Lorsqu'un Commissaire trouve une infraction vis à vis des droits d'un consommateur, il peut envoyer une plainte au Responsable des Procédures. On a recourt à cette action seulement dans quelques rares enquêtes.

Le Responsable des Procédures est un procureur indépendant qui peut envoyer une affaire au Tribunal Disciplinaire des Médecins Généralistes (Health Practitioners Disciplinary Tribunal, HPDT) ou au Tribunal D'Inspection des Droits de l'Homme (Human

Rights Review Tribunal, HRRT), ou au deux. Vous pouvez trouver sur le site web de HDC des informations concernant le Responsable des Procédures et les cas déjà entendus par le Tribunal.

### Est-ce que vous pouvez avoir une compensation s'il y avait une infraction vis à vis de vos droits ?

Le Commissaire n'a pas la faculté de donner compensation. Les fournisseurs peuvent consentir à vous rembourser afin de résoudre la plainte.

Quelques consommateurs peuvent acquérir un droit de compensation par l'ACC s'ils souffrent d'une blessure à cause de leur traitement. En quelques rares cas, une compensation est demandée par le Tribunal D'Inspection des Droits de l'Homme (HRRT).

## DIVERSES INFORMATIONS

Pour avoir des informations et aides concernant les avocats ou comment déposer une plainte, ou si vous voulez organiser des cours et sessions sur le Code des Droits, vous pouvez contacter :

### Le Service d'Avocats Nationaux (The Nationwide Advocacy Service)

- 0800 555 050
- Télécopie gratuit : 0800 2787 7678
- [advocacy@hdc.org.nz](mailto:advocacy@hdc.org.nz)

### Le Commissaire à la Santé et à l'Incapacité

P O Box 1791, Auckland  
Auckland ph/TTY (09) 373 1060  
Wellington (04) 494 7900  
Les autres régions ph/TTY 0800 11 22 33  
Télécopie (09) 373 1061  
Courriel: [hdc@hdc.org.nz](mailto:hdc@hdc.org.nz)  
Site web: [www.hdc.org.nz](http://www.hdc.org.nz)



French

Quels sont vos droits en utilisant les services d'un centre de santé ou d'incapacité en Nouvelle Zélande?

Comment pouvez-vous déposer une plainte?

0800 555 050



## LE CODE DES DROITS DU CONSOMMATEUR

### Vous avez des droits

Toute personne utilisant un service de santé ou d'incapacité est protégée par un code des droits du consommateur. Un Commissaire indépendant promeut et protège ces droits en vertu d'une loi de la Nouvelle Zélande appelée Acte du Commissaire à la Santé et à l'Incapacité de 1994.

### Vos droits en utilisant les services d'un centre de santé et d'incapacité

Le Code des Droits du Consommateur prévoit 10 droits qui sont les suivants :

1. Être traité avec le respect.
2. Être traité équitablement sans pression ou discrimination.
3. Le droit à la dignité et à l'indépendance.
4. Recevoir un service de qualité et être traité avec le soin qui vous est dû .
5. Être informé de façon claire et détaillée par la personne qui vous fournit le service.
6. Être clairement informé sur ce que vous devez savoir au sujet de votre santé ou incapacité. Une explication doit vous être donnée au sujet du service qui vous est fourni. Les noms et les fonctions du personnel soignant doivent vous être donnés. Les résultats et explications au sujet de vos tests de laboratoires et votre diagnostic doivent vous parvenir. Des informations sur toutes les procédures dont vous pourriez avoir besoin doivent vous être données. En Nouvelle Zélande, chacun est encouragé à poser des questions et à demander plus d'informations afin de comprendre ce qu'il en est.
7. Le pouvoir de prendre votre propre décision au sujet de votre soin médical, et avoir la liberté de changer d'avis.
8. Avoir une personne destinée à vous aider la plupart du temps au sein du centre de santé ou d'incapacité.
9. Tous ces droits s'appliquent même si quelqu'un vous invite à participer à un programme de recherches ou à participer à un programme d'enseignement pour le personnel.
10. Vous avez le droit de déposer une plainte et que celle-ci soit prise sérieusement.

### Qu'est-ce que vous pouvez faire si vous êtes anxieux ou malheureux à cause de ce traitement, ou si quelque chose ne va pas correctement, et si vous estimez que vos droits ont été violés ?

Vous pouvez :

- Parlez à la personne qui vous a donné le traitement, ou à son supérieur qui peuvent vous aider:
- Demandez à votre famille et vos amis s'ils peuvent vous aider à expliquer votre problème au responsable du service, au directeur ou au donneur de soin.
- Cherchez l'aide d'un avocat/représentant indépendant et gratuit pour vous aider à résoudre votre problème. Des instructions pour appeler un avocat spécialisé dans la santé et l'incapacité sont présentes à la fin de cette brochure.

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE ET LA RESOUDRE

### Pourquoi devez-vous déposer une plainte ?

Il est important que vous enregistriez vos plaintes parce que c'est le moyen le plus efficace de permettre d'améliorer la qualité des services. La plupart des consommateurs (les gens qui utilisent ces services) qui déposent une plainte disent aussi qu'ils ne veulent pas que d'autres souffrent de ce qui leur est arrivé.

Habituellement, les consommateurs perçoivent la reconnaissance de ce qui leur est arrivé en plus de recevoir une explication et des excuses.

La plupart des fournisseurs (les gens qui fournissent le service) préfèrent être avertis des problèmes d'un consommateur. Ils peuvent ainsi agir pour les résoudre.

Parfois ceci peut mener à des changements dans les cabinets médicaux et dans la manière dont les services sont fournis, ce qui est une bonne chose pour tous consommateurs. Les consommateurs veulent entendre quelles mesures les donneurs de soin prendront pour améliorer leurs façon de procéder dans leurs cabinets.

### Déposer une plainte

Vous avez le droit de déposer une plainte au sujet d'un fournisseur de plusieurs façons possibles. Vous pouvez déposer une plainte oralement, personnellement ou téléphoniquement, ou par écrit grâce à une lettre, un fax ou courriel. Vous pouvez déposer votre plainte avec :

- La personne ou les personnes dont vous vous plaignez ;
- Une personne dans le même cabinet, centre ou organisme qui est chargée de recevoir des plaintes (c'est-à-dire le directeur de la qualité ou l'agent des plaintes dans un hôpital ou dans un organisme) ;
- Une avocat/représentant indépendant spécialiste de la santé ou d'incapacité ;
- Le Commissaire à la Santé et à l'Incapacité.

### Qu'est que vous pouvez prévoir si vous déposez une plainte

#### ... auprès du fournisseur ?

Chaque fournisseur doit écouter votre problème et vous informer au sujet de leurs procès et plaintes en cours et de ce qui s'est passé avec votre plainte. Vous pouvez anticiper que votre plainte sera réglée rapidement, et recevoir une explication au sujet des décisions en ce qui concerne celle-ci.

#### ... auprès d'un avocat/représentant de la santé ou d'incapacité ?

Un avocat à la santé ou à l'incapacité qui est associé au Service National d'Avocats écouterait vos soucis et vous expliquerait les moyens disponibles pour résoudre votre plainte. L'avocat est du côté du consommateur et vous soutiendra et vous aidera si vous choisissez d'agir en ce qui concerne votre problème.

Ce service est gratuit, privé et indépendant des fournisseurs comme des hôpitaux, des organismes de financement, des agences gouvernementales, et du Commissaire à la Santé et à l'Incapacité.

Même si ils sont sous la même législation que le Commissaire à la Santé et à l'Incapacité, le service d'avocats est en rapport avec une direction d'avocats