

... den Kommissar für das Gesundheits- und Behindertenwesen?

Der Kommissar prüft jede Beschwerde und entscheidet, ob weitere Maßnahmen notwendig oder angemessen sind. Im Bejahungsfall kann der Kommissar dann wie folgt vorgehen:

- die Angelegenheit an einen Interessenvertreter des Gesundheits- und Behindertenwesens weiterleiten, um dem Beschwerdeführer behilflich zu sein, die Beschwerde beizulegen;
- die Beschwerde zur Beilegung an den Dienstleister weiterleiten;
- die Angelegenheit an eine sonstige Stelle weiterleiten, z. B. das Gesundheitsministerium, eine Meldestelle für Gesundheitsberater, den für Datenschutz zuständigen Kommissar oder einen Bezirksinspektor für psychische Gesundheit;
- die Angelegenheit prüfen. In seltenen Fällen entscheidet sich der Kommissar für die Einleitung einer formellen Untersuchung, die einige Zeit dauern kann, da der Kommissar unparteiisch ist und allen Beteiligten Zeit zur Stellungnahme geben muss. Nicht in allen untersuchten Beschwerdefällen wird eine Verletzung des Kodex festgestellt.
- Sie können regelmäßige Mitteilungen vom Büro des Kommissars erwarten, bis eine endgültige Entscheidung ergeht. Sie können außerdem Informationen darüber erwarten, wie der Kommissar Ihre Beschwerde bearbeiten wird und wie die endgültige Entscheidung ausfällt.

Wird der Dienstleister einem Disziplinarverfahren unterworfen, wenn meine Rechte verletzt worden sind?
Wird im Lauf der kommissarischen Untersuchung eine Verletzung der Verbraucherrechte festgestellt, kann der Kommissar eine Beschwerde an den Verfahrensdirektor (Director of Proceedings) weiterleiten. Dieser Schritt erfolgt jedoch nur in einer sehr geringen Anzahl untersuchter Beschwerden.

Der Direktor ist ein unabhängiger Untersuchungsleiter, der einen Fall vor das Health Practitioners Disciplinary Tribunal (HPDT, Disziplinartribunal für Mediziner) oder das Human Rights Review Tribunal (HRRT, Menschenrechtstribunal) oder beide Instanzen bringen kann. Informationen über den Verfahrensdirektor und Fälle, die vor einem Tribunal angehört wurden, sind auf der HDC-Website erhältlich.

Steht mir eine Entschädigung zu, wenn meine Rechte verletzt worden sind?

Der Kommissar ist nicht befugt, Entschädigungen zuzusprechen. In manchen Fällen ist der Dienstleister bereit, im Rahmen der Beilegung einer Beschwerde eine Rückzahlung zu leisten. Personen, die im Rahmen ihrer medizinischen Behandlung eine Verletzung erlitten haben, haben unter Umständen Anspruch auf eine Zahlung der neuseeländischen Unfallversicherung (ACC). Unter sehr begrenzten Umständen ordnet das HRRT eine Schadenersatzzahlung an.

WEITERE INFORMATIONEN UND KONTAKTANGABEN

Für weitere Informationen und Hilfe, für die Organisation von Aufklärungs- und Schulungsveranstaltungen zum Rechtekodex oder für Informationen zur Eigenvertretung sowie über das Vorbringen einer Beschwerde wenden Sie sich bitte an:

The Nationwide Advocacy Service

Telefon, gebührenfrei: 0800 555 050
Fax, gebührenfrei: 0800 2787 7678
E-Mail: advocacy@hdc.org.nz

The Health and Disability Commissioner

PO Box 1791, Auckland
Auckland Tel./TTY: (09) 373-1060
Wellington: (04) 494 7900
Andere Regionen Tel./TTY: 0800 11 22 33
Fax: (09) 373 1061
E-Mail: hdc@hdc.org.nz
Internet: www.hdc.org.nz

Bitte fragen Sie uns, wenn Sie mit einem Interessenvertreter mit Zuständigkeit für Asylanten/Migranten sprechen möchten.



Ihre Rechte, wenn Sie einen Gesundheits- oder Behindertendienst in Neuseeland in Anspruch nehmen und eine Beschwerde vorbringen möchten



RECHTEKODEX

Sie haben Rechte

Jeder Nutzer eines Gesundheits- oder Behindertendienstes genießt den Schutz des zugehörigen Rechtekodex. Gemäß dem neuseeländischen Health and Disability Commissioner Act (Gesetz über den Gesundheits- und Behindertenkommissar) von 1994 stehen diese Rechte unter dem Schutz eines unabhängigen Kommissars.

Ihre Rechte, wenn Sie einen Gesundheits- oder Behindertendienst in Anspruch nehmen

Im Rechtekodex sind die folgenden 10 Rechte verankert: Sie haben das Recht,

- 1.mit Respekt behandelt zu werden;
- 2.fair und ohne Druckmittel oder Diskriminierung behandelt zu werden;
- 3.auf Würde und Selbständigkeit;
- 4.einen hochwertigen Service zu erhalten und mit Sorgfalt und Fachkenntnis behandelt zu werden;
- 5.Informationen in einer verständlichen Form zu erhalten, die die Kommunikation mit dem Dienstleister erleichtern;
- 6.die notwendigen Informationen über Ihre Gesundheit bzw. Behinderung, über den durchgeführten Dienst und die Namen und Rollen des Personals, sowie über etwa notwendige Tests und Verfahren und die Testergebnisse zu erhalten. In Neuseeland werden Patienten dazu ermutigt, Fragen zu stellen und weitere Informationen einzuholen, die ihnen das Verständnis der Vorgänge erleichtern.
- 7.eigene Entscheidungen über Ihre Betreuung zu treffen und gegebenenfalls Ihre Meinung zu ändern;
- 8.normalerweise eine Begleitperson bei sich zu haben;
- 9.auf Anwendung dieser Rechte, wenn Sie um Teilnahme an einer Forschungsstudie oder Personalschulungsveranstaltung gebeten werden;
- 10.eine Beschwerde vorzubringen und diese ernst genommen zu sehen.

Was kann ich tun, wenn ich Bedenken habe, mit dem Service unzufrieden bin oder wenn etwas schief geht und ich der Meinung bin, dass meine Rechte verletzt worden sind?

In diesen Fällen können Sie:

- mit der Person, die den Dienst geleistet hat, oder mit dem/der zuständigen Vorgesetzten sprechen, da diese das Problem möglicherweise beheben können;
- sich hinsichtlich des Gesprächs mit dem Dienstleister über Ihre Bedenken von Familienmitgliedern oder Freunden helfen oder unterstützen zu lassen;
- einen unabhängigen Interessenvertreter um kostenlos verfügbare Unterstützung bei der Beilegung Ihrer Bedenken bitten. Näheres über die Kontaktaufnahme mit einem Interessenvertreter im Gesundheits- und Behindertenwesen finden Sie am Ende dieses Informationsblatts.

BESCHWERDEN VORBRINGEN UND BEILEGEN

Warum sollte ich meine Beschwerde vorbringen?

Beschwerden leisten einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Servicequalität. Die meisten Kunden, die eine Beschwerde vorbringen, geben an, dass sie verhindern wollen, dass sich das Geschehene bei anderen wiederholt. Kunden empfinden es normalerweise als hilfreich, wenn das Geschehene anerkannt wird und sie eine Erklärung oder Entschuldigung erhalten. Die meisten Dienstleister empfinden es als hilfreich, über die Bedenken der Kunden Bescheid zu wissen, um entsprechende Abhilfemaßnahmen ergreifen zu können. Mitunter führt das zu einer Veränderung der Verfahrensweisen, wie die Dienste geleistet werden, was auch anderen Kunden zugute kommt. Kunden empfinden es als sehr hilfreich zu hören, welche Maßnahmen dann zur Verbesserung des Dienstes ergriffen werden.

Vorbringen einer Beschwerde

Sie haben das Recht, eine Beschwerde über einen Dienstleister auf die Weise vorzubringen, die für Sie am einfachsten ist. Sie können sich persönlich oder telefonisch mündlich beschweren oder schriftlich per Brief, Fax oder E-Mail.

Ihre Beschwerde richten Sie an:

- die Person bzw. Personen, die Anlass zu der Beschwerde gegeben hat/haben;
- eine Person in derselben Praxis, Einrichtung bzw. Organisation, die für die Annahme von Beschwerden zuständig ist (z. B. der Qualitätsmanager oder Beschwerdebeauftragte in einem Krankenhaus oder einer Organisation);
- einen unabhängigen Interessenvertreter im Gesundheits- und Behindertenwesen;
- den Kommissar für das Gesundheits- und Behindertenwesen.

Was habe ich zu erwarten beim Vorbringen einer Beschwerde an ... den Dienstleister?

Der Dienstleister muss Ihnen zuhören und Sie über das Beschwerdeverfahren und über den weiteren Verlauf informieren. Sie können erwarten, dass Ihre Beschwerde prompt bearbeitet wird sowie eine Erläuterung etwaiger Entscheidungen und Maßnahmen, die aufgrund Ihrer Beschwerde erfolgt sind.

... einen Interessenvertreter des Gesundheits- und Behindertenwesens?

Ein Interessenvertreter des Gesundheits- und Behindertenwesens, der dem Nationwide Advocacy Service angehört, wird sich Ihre Bedenken anhören und Ihnen die Möglichkeiten zur Beilegung erläutern. Der Interessenvertreter vertritt die Interessen des Verbrauchers und wird Ihnen behilflich sein, die Maßnahmen durchzuführen, die Sie zur Beilegung Ihrer Bedenken beschließen. Dieser Dienst ist kostenlos, vertraulich und unabhängig von Dienstleistern wie Krankenhäusern, Zahlungsträgern, Regierungsämtern und dem Kommissar für das Gesundheits- und Behindertenwesen. Obwohl die Interessenvertretung derselben Gesetzgebung untersteht wie der Kommissar für das Gesundheits- und Behindertenwesen, berichtet der Interessenvertretungsdienst an einen zuständigen unabhängigen Direktor.

Interessenvertretung ist eine sehr erfolgreiche Art und Weise, Beschwerden beizulegen und führt gewöhnlich schneller zum Ziel als andere Möglichkeiten.