यह सेवा निशुल्क, गोपनीय तथा अस्पतालों, सेवाओं को धन प्रदान करने वाली संस्थाओं, सरकारी एजेंसियों तथा स्वास्थ्य एवं विकलांगता आयुक्त जैसे सेवा प्रदाताओं से स्वतंत्र है। हालांकि यह सेवा उसी विधान के अन्तर्गत आती है जो स्वास्थ्य तथा विकलांगता आयुक्त के लिए है, परन्तु अधिवक्ता सेवा एक स्वतंत्र अधिवक्ता डायरेक्टर (डायरेक्टर ऑफ एडवोकेसी) को प्रतिवेदन (रिपोर्ट) करती है।

एडवोकेसी या वकालत शिकायतों के समाधान का एक बहुत सफल माध्यम है, और इसे अन्य विकल्पों की तुलना में अधिक शीघ्रता से प्राप्त किया जा सकता है।

... स्वास्थ्य एवं विकलांगता आयुक्त के पास?

आयुक्त प्रत्येक शिकायत पर विचार करता/करती है तथा इस बात पर निर्णय करता/करती है कि शिकायत पर आगे कार्यवाही करना जरूरी अथवा उपयुक्त है या नहीं। उसके बाद हो सकता, आयुक्त इस बात का निर्णय करे किः

- समस्या के समाधान में व्यक्ति की सहायता के लिए, मामले को स्वास्थ्य तथा विकलांगता अधिवक्ता के पास भेजा जाए,
- समस्या को प्रदाता के पास सुलझाने के लिए भेजा जाए,
- विषय को अन्य एजेंसी जैसे कि स्वास्थ्य मंत्रालय, स्वास्थ्य व्यवसायियों या चिकित्सकों को पंजीकृत करने वाली अथॉरिटी, प्राइवेसी कमिश्नर या मेन्टल हैल्थ डिस्ट्रिक्ट इंस्पेक्टर के पास विचार के लिए भेजा जाए, या
- विषय की जाँच-पड़ताल की जाए। हो सकता है कि कमिश्नर कुछ थोड़ी मात्रा में शिकायतों पर औपचारिक रूप से जाँच-पड़ताल शूरू करने का निर्णय करे। जाँच-पड़ताल में कुछ समय लग सकता है क्योंकि कमिश्नर निष्पक्ष होता/होती है उसके लिए शिकायत में शामिल सभी लोगों को अपने विचार व्यक्त करने का समय दिया जाना जरूरी है। जाँच-पड़ताल की जाने वाली सभी शिकायतों को कारण संहिता का उल्लंघन नहीं पाया जाता।
- आप अन्तिम निर्णय लिए जाने तक कमिश्नर के दफ्तर से नियमित रूप से सम्पर्क या पत्राचार की अपेक्षा कर सकते हैं। आप, कमिश्नर ने आपकी शिकायत के साथ किस प्रकार की कार्यवाही करने का निर्णय किया है तथा अन्तिम निश्चय के बारे में स्पष्टीकरण प्राप्त करने की अपेक्षा कर सकते हैं।

यदि मेरे अधिकारों का उल्लंघन किया गया है तो क्या प्रदाता को अनुशासित किया जाएगा?

यदि कमिश्नर की जाँच-पड़ताल के दौरान यह पाया जाता है कि उपभोक्ता के अधिकारों का उल्लंघन किया गया है तो कमिश्नर द्वारा शिकायत को कार्यवाही निर्देशक (डायरेक्टर ऑफ प्रोसीडिंग्स) के पास भेजा जा सकता है। यह कदम बहुत ही कम जाँच-पड़ताल की गई शिकायतों के लिए लिया जाता है। निर्देशक एक स्वतंत्र अभियोजक (प्रोसिक्यूटर) होता है जो केस को हैल्थ प्रैक्टिशनर्स डिसीपिलिनरी ट्राइब्यूनल (HPDT) या ह्यूमन राइट्स ट्राइब्यूनल (HRRT) या दोनों के पास भेज सकता है।

कार्यवाही निर्देशक और ट्राइब्यूनल द्वारा सुनवाई किए गए केसों के बारे में जानकारी HDC की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

यदि मेरे अधिकारों का उल्लंघन हुआ है तो क्या मुझे मुआवज़ा मिल सकता है?

कमिश्नर को मुआवज़ा देने का कोई अधिकार नहीं है। प्रदाता शिकायत के समाधान के रूप में रिफंड करने के लिए सहमत हो सकता है। कुछ उपभोक्ता ACC क्षतिपूर्ति के अधिकारी हो सकते हैं यदि वे चिकित्सा के परिणामस्वरूप व्यक्तिगत हानि या चोट के शिकार हुए हैं। कुछ सीमित परिस्थितियों में HRRT द्वारा हानि का अधिनर्णय दिया जाता है।

अधिक जानकारी तथा सम्पर्क ब्यौरा

अधिक जानकारी तथा सहायता या अधिकार संहिता के बारे में शिक्षा तथा प्रशिक्षण सत्रों या स्वयं-अधिवक्ता (सैल्फ-एडवोकेसी) के बारे में जानकारी के लिए आवेदन या शिकायत कैसे की जाए इस बारे में जानकारी के लिए निम्नलिखित सेसम्पर्क करेंः

राष्ट्र-स्तरीय परामर्श सेवा

निःशुल्क फोन 0800 555 050
निःशुल्क फ़ैक्स 0800 2787 7678
ई-मेल advocacy@hdc.org.nz

स्वास्थ्य एवं अयोग्यता आयुक्त
PO Box 1791, Auckland
ऑकलैंड फ़/टीटीवाई (09) 373 1060
वेलिंग्टन (04) 494 7900
अन्य क्षेत्र फ़/टीटीवाई 0800 11 22 33 | फ़ैक्स (09) 373 1061
ई-मेल hdc@hdc.org.nz | वैबसाईट www.hdc.org.nz

शरणार्थी/अप्रवासी मामलों से संबंधित वकील से बात करने के लिए अनुरोध करें।

Hindi

Nationwide
Health & Disability Advocacy
Nga Kaitautoko

न्यूज़ीलैंड में स्वास्थ्य एवं विकलांगता सेवा (हैल्थ ऑर डिसेबिलिटी सर्विस) का प्रयोग करते समय आपके अधिकार तथा शिकायत कैसे की जाए

A service provided under the Health & Disability Commissioner Act 1994.
www.hdc.org.nz

अधिकार संहिता

आपके अधिकार

स्वास्थ्य या विकलांगता सेवा का प्रयोग करने वाले हर व्यक्ति को अधिकार संहिता का संरक्षण प्राप्त है। एक निष्पक्ष कमिश्नर द्वारा न्यूज़ीलैंड कानून के अन्तर्गत हैल्थ एन्ड डिसेबिलिटी कमिश्नर एक्ट 1994 (स्वास्थ्य एवं विकलांगता कमिश्नर अधिनियम 1994) नामक अधिनियम के माध्यम से इन अधिकारों का प्रचार और संरक्षण किया जाता है।

स्वास्थ्य या विकलांगता सेवा प्राप्त करते समय आपके अधिकार

अधिकार संहिता के अंतर्गत आपको 10 अधिकार प्राप्त हैं। ये अधिकार हैंः

1. आपका उपचार आदर के साथ किया जाए।
2. बिना किसी दबाव या पक्षपात के उचित रूप से आपका उपचार किया जाए।
3. सम्मान और स्वतंत्रता का अधिकार।
4. उत्कृष्ट सेवा प्राप्त करने और सावधानी तथा कुशलता से उपचार किए जाने का अधिकार।
5. जानकारी को इस प्रकार से प्रस्तुत किया जाए जो आपकी सेवा प्रदान करने वाले व्यक्ति के साथ बात-चीत करने में सहायता कर सके।
6. अपने स्वास्थ्य या विकलांगता के विषय में जरूरी जानकारी के लिए सूचना दिए जाने, प्रदान की जाने वाली सेवा, कर्मवारियों के नाम तथा उनकी भूमिका, इसके साथ-साथ आपके लिए जरूरी टैस्टों तथा कार्यविधियों और टैस्टों के परिणामों के बारे में जानकारी दी जानी चाहिए। न्यूज़ीलैंड में, लोगों को प्रश्न पूछने और जो कुछ घटित हो रहा है उसके बारे में उसे समझने में सहायता के लिए अधिक जानकारी की मांग करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
7. अपनी देखभाल के लिए स्वयं निर्णय लेने और अपना इरादा बदल लेने का अधिकार।
8. अधिकतर समय सहायक व्यक्ति (सपोर्ट परसन) अपने साथ ले जाने का अधिकार।
9. आपसे यदि शोध परीक्षण (रिसर्च स्टडी) या प्रशिक्षण कर्मचारियों के लिए अध्यापन सत्र में भाग लेने के लिए कहा जाता है तो ये सभी अधिकार लागू होते हैं।
10. आपको शिकायत करने तथा आपकी शिकायत पर गंभीरता से विचार लिए जाने की अपेक्षा करने का अधिकार है।

शिकायत करना और उनका समाधान करना

यदि मैं सेवा के बारे में चिन्तित या अप्रसन्न हूँ, या कोई दुर्घटना हो जाती है, और मेरे विचार में मेरे अधिकारों का उल्लंघन किया जाता है, तो मैं क्या कर सकता/सकती हूँ? आपः

- जिससे आपने सेवा प्राप्त की है उससे या उत्तरदायी (इन्चार्ज) व्यक्ति से बात कर सकते हैं, क्योंकि हो सकता है वे समस्या को सुलझा सकें,
- सेवा प्रदाता से अपनी चिन्ताओं को व्यक्त करने में परिवार तथा मित्रों से सहायता ले सकते हैं,
- अपनी चिन्ताओं के समाधान में सहायता के लिए निःशुल्क स्वतंत्र अधिवक्ता (एडवोकेट) की सहायता की मांग कर सकते हैं। स्वास्थ्य एवं विकलांगता अधिवक्ता से कैसे सम्पर्क किया जाए इस बारे में ब्यौरा आगे इस पुस्तिका में दिया गया है।

मैं शिकायत क्यों करूँ?

शिकायत करना सेवाओं में सुधार लाने का एक महत्त्वपूर्ण माध्यम है। शिकायत करने वाले अधिकतर उपभोक्ताओं का कहना है कि वे नहीं चाहते कि जो उनके साथ हुआ है वह किसी और के साथ हो। उपभोक्ता साधारण तौर पर उनके साथ जो घटित हुआ है उसके बारे में व्याख्या और क्षमा-याचना के साथ-साथ स्वीकृति को काफी सहायक पाते हैं। अधिकतर प्रदाता उपभोक्ता की चिन्ता के बारे में जानकारी को सहायक पाते हैं ताकि वे उसे सुलझाने के लिए कदम उठा सकें। कभी-कभी इनके परिणामस्वरूप कार्यप्रणाली अथवा व्यवहार और सेवाओं को प्रदान करने के तरीकों में परिवर्तन आने की संभावना हो सकती है जिससे अन्य उपभोक्ताओं को लाभ होगा। प्रदाता अपनी सेवाओं में सुधार लाने के लिए जो कदम उठायेंगे, उनके बारे में जानकारी को उपभोक्ता काफी सहायक पाते हैं।

शिकायत करना

आपको प्रदाता के बारे मं; अपने लिए सबसे आसान तरीके से शिकायत करने का अधिकार है। आप शिकायत को मौखिक रूप से, व्यक्तिगत रूप से या फोन द्वारा, अथवा लिखित रूप में पत्र द्वारा, फैक्स या ईमेल द्वारा कर सकते हैं।

आप अपनी शिकायत को निम्नलिखित को दे सकते हैंः

- जिस व्यक्ति या व्यक्तियों के बारे में आप शिकायत कर रहे हैं,
- उसी व्यवसाय (प्रैक्टिस), सुविधा या संस्था में शिकायत प्राप्त करने के उत्तरदायी किसी व्यक्ति को (जैसे कि अस्पताल या संस्था में क्वालिटी मैनेजर या शिकायत अधिकारी/कम्प्लेंट्स ऑफिसर),
- एक स्वतंत्र स्वास्थ्य तथा विकलांगता अधिवक्ता,
- स्वास्थ्य एवं विकलंगता आयुक्त (हैल्थ एन्ड डिसेबिलिटी कमिश्नर)।

मैं यदि शिकायत करता/करती हूँ तो क्या अपेक्षा की जा सकती है

... प्रदाता के पास?

हर प्रदाता के लिए यह जरूरी है कि वह आपकी चिन्ताओं को सुने और अपनी शिकायत प्रणाली और आपकी शिकायत के बारे में क्या किया जा रहा है, इस बारे में आपको सूचित करे। आप अपनी शिकायत के बारे में तुरन्त कार्यवाही तथा आपकी शिकायत के परिणामस्वरूप लिए जाने वाले किसी निर्णय या कोई कदम उठाए जाने के बारे में व्याख्या की अपेक्षा कर सकते हैं।

... स्वास्थ्य तथा विकलंगता अधिवक्ता के पास?

राष्ट्रीय अधिवक्ता सेवा (निशनवाईड एडवोकेसी सर्विस) से सम्बन्धित स्वास्थ्य तथा विकलांगता अधिवक्ता द्वारा आपकी चिन्ताओं को सुना जाएगा तथा आपकी समस्या के समाधान के लिए आपको उपलब्ध विकल्पों को स्पष्ट किया जाएगा। अधिवक्ता उपभोक्ता के पक्ष में होता है और अपनी चिन्ताओं के समाधान के लिए आप जो भी कदम उठाना चाहेंगे, उसमें आपकी सहायता करेगा।