... kepada Persuruhanjaya Kesihatan dan Persuruhanjaya Orang Kurang Upaya?

Persuruhanjaya akan meneliti setiap aduandan akan membuat keputusan sama ada tindakan lanjut perlu diambil. Suruhanjaya mungkin akan:

• menghantar perkara tersebut kepada satu wakil kesihatan dan wakil orang kurang upaya yang dapat memberi bantuan
• menghantar aduan yang diterima kepada penyedia perkhidmatan untuk membuat penyelesaian
• merujuk perkara tersebut kepada agensi lain seperti Kementerian Pendaftar Kesihatan yang berkuasa, Suruhanjaya Swasta atau Inspektor Daerah Kesihatan Mental; atau
• membuat penyiasatan keatas perkara tersebut. Suruhanjaya boleh membuat keputusan untuk memulakan siasatan rasmi untuk beberapa aduan yang tertentu. Siasatan yang dilaksanakan adalah adil dan setiap orang yang terlibat dalam aduan diberi peluang untuk bersuara. Bukan semua aduan yang disiasat didapati mengengkari Kod ini.

Pejabat Persuruhanjaya akan kerap berkomunikasi dan memberi penjelasan bagaimana Persuruhanjaya akan mengambil tindakan keatas aduan anda sehingga keputusan mutamad dibuat.

Adakah tindakan akan diambil sekiranya hak saya telah dipecah amanah oleh penyedia perkhidmatan?

Persuruhanjaya akan merujukperkara tersebut kepada "Director of Proceedings" sekiranya didapati penyedia perkhidmatan telah pecah amanah semasa siasatan dibuat.

Pengarah terdiri dari prosecutor badan bebas akan mengambil kes tersebut kepada "Health Practitioner Disciplinary Tribunal" atau kepada "Human Rights Review Tribunal" atau kedua-duanya sekali. Maklumat dan kes yang telah didengar oleh Tribunal boleh dilayari di laman web HDC.

Bolehkah saya menerima pampasan sekiranya hak saya telah dipecah amanah?

Persuruhanjaya tidak mempunyai kuasa untuk memberi pempasan. Penyedia perkhidmatan akan bersetuju membuat bayaran sebagai penyelesaian aduan. Sebahagian pengguna akan berhak keatas pampasan ACC akibat dari kecuaian perkhidmatan yang diterima. Dalam kes yang tertentu, pampasan akan diterima dari HRRT.

MAKLUMAT LANJUT UNTUK DIHUBUNGI

Untuk bantuan dan maklumat lanjut atau untuk menganjurkan pelajaran atau sesi latihan berkaitan dengan kod hak atau meminta maklumat self advocacy cara membuat aduan, sila hubungi:

The Nationwide Advocacy Service

0800 555 050
Free fax: 0800 2787 7678
advocacy@hdc.org.nz

The Health and Disability Commissioner

PO Box 1791, Auckland
Auckland ph/TTY (09) 373-1060
Wellington (04) 494 7900
Other areas ph/TTY 0800 11 22 33
Fax (09) 373 1061
Email: hdc@hdc.org.nz
Website: www.hdc.org.nz

Hak anda apabila menggunakan perkhidmatan kesihatan atau perkhidmatan orang kurang upaya di New Zealand dan cara membuat aduan

Health & Disability Advocacy
Ngā Kaitautoko

Malay

KOD HAK PENGGUNA

Hak anda

Setiap pengguna yang menggunakan perkhidmatan kesihatan atau perkhidmatan orang kurang upaya dilindugi oleh Kod Hak. Hak ini adalah galakan dan dilindungi oleh Persuruhanjaya Badan Bebas di bawah undang-undang New Zealand yang dikenali sebagai Akta Suruhanjaya Kesihatan dan Orang Kurang Upaya 1994.

Hak anda apabila menerima perkhidmatan kesihatan atau perkhidmatan kurang upaya

Anda mempunyai 10 hak yang tertentu seperti berikut:

1. dengan penuh hormat.
2. dengan saksama tanpa tekanan atau diskriminasi.
3. Hak maruah dan kebebasan.
4. Menerima perkhidmatan yang mahir, prihatin dan berkualiti.
5. Diberi maklumat yang mudah difahami yang dapat membantu anda berkomunikasi dengan.
6. Diberi maklumat yang anda perlukan berkaitan dengan kesihatan atau kurang berkeupayaan; diberi informasi perkhidmatan termasuk nama-nama dan peranan kakitangan, serta maklumat dan keputusan ujian dan prosedur yang anda perlukan. Di New Zealand, masyarakat digalakkan mengaju soalan dan meminta maklumat terperinci untuk membantu mereka memahami apa yang sedang berlaku.
7. embuat keputusan sendiri anda dan mengubah fikiran.
8. Sentiasa mempunyai seorang ahli yang memberi sokongan kepada anda.
9. Mengaplikasikan semua hak anda sekiranya anda diminta untuk mengambil bahagian dalam penyelidikan atau sesi untuk melatih kakitangan.
10. Berhak untuk membuat aduan dan aduan anda diambil berat.

Tidak berpuas hati dengan perkhidmatan atau sesuatu yang berlaku dan hak - hak saya tidak diamanahkan?

Anda boleh:
• berbicara dengan orang yang bertanggungjawab memberi perkhidmatan kerana mereka mungkin dapat membantu menyelesaikan masalah yang timbul;
• mendapat bantuan atau sokongan daripada ahli keluarga dan sahabat untuk membincang masalah anda dengan penyedia perkhidmatan.
• mendapat sokongan daripada perwakilan badan bebas untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Butir-butir untuk menghubungi perwakilan kesihatan dan perwakilan orang kurang upaya terkandung di dalam risalah ini.

MEMBUAT DAN MENYELESAIKAN ADUAN-ADUAN

Kenapa saya harus mengemukakan aduan?

Aduan-aduan adalah ciri penting untuk meningkatkan taraf perkhidmatan supaya masalah yang sama tidak berulang kepada pengguna lain. Pengguna-pengguna biasanya dapat manfaat dari pengiktirafandan penjelasan yang diberi oleh pembekal perkhidmatan. Kebanyakan penyedia perkhidmatan juga ingin mengetahui masalah yang timbul kepada pengguna supaya mereka dapat megabil tindakan yang tertentu untuk menyelesaikan masalah yang timbul.Tindakan yang sedemikian dapat membawa satu perubahan yang dapat meningkatkan lagi kemahiran perkhidmatan mereka kepada pengguna.

Membuat aduan

Anda mempunyai hak untuk membuat aduan mengenai penyedia perkhidmatan dengan cara yang paling mudah secara lisan atau secara peribadi, menalipon, faks atau e-mail.

Anda boleh beri aduan anda kepada:
• rang yang anda adukan;
• individu dalam amalan yang sama, fakulti atau organisasi yang bertanggungjawab untuk menerima aduan (sperti pengurus atau pegawai aduan di sebuah hospital atau organisasi);
• wakil kesihatan dari badan bebas dan "disability advocate";
• Suruhanjaya Kesihatan dan "Disability Comissioner".

Apa sekiranya saya membuat aduan

... epada pembekal perkhidmatan?

Setiap penyedia perkhidmatan mesti mendengar dan memaklumkan proses dan butiran aduan anda dan tindakan akan diambil dengan segera.

... kepada wakil kesihatan dan "disability advocate"?

Wakil kesihatan anggota kumpulan Nationwide Advocacy Service akan mendengar dan menyelesaikan masalah anda. Wakil ini akan memberi sokongandan membantu pengguna dalammenyelesaikan masalah yang timbul.

Perkhidmatan ini adalah percuma, sulit, dan berdikari daripada penyedia-penyedia perkhidmatan seperti hospital-hospital, organisasi-organisasi yang membiayai perkhidmatan, agensi-agensi kerajaan, dan Suruhanjaya Kesihatan dan Orang Kurang Upaya. Perkhidmatan perwakilan ini melapor balik kepada Pegarah Perwakilan yang berdikari, walaupun diliputi oleh undangan yang sama dengan Suruhanjaya Kesihatan dan Orang Kurang Upaya.

Perwakilan sokongan adalah cara yang terbaik dan cepat untuk menyelesaikan aduan daripada pilihan lain.