

Ova usluga je besplatna, povjerljiva i nezavisna od davalaca usluga kao što su bolnice, organizacije koje finansiraju ove usluge, državne agencije i Povjerenik za zdravstvo i invalidnost. Iako ih obavezuje isti zakon kao i Povjerenika za zdravstvo i invalidnost (Health and Disability Commissioner), služba zastupnika odgovara nezavisnom Direktor za zastupanje (Director of Advocacy).

Zastupanje je veoma uspješan put za rješavanje žalbi i obično se ovim putem postižu rezultati brže od ostalih načina.

...Povjereniku za zdravstvo i invalidnost (Health and Disability Commissioner)

Povjerenik razmatra svaku žalbu i odlučuje da li je neophodno ili prikladno da se preduzme dalja akcija. Povjerenik tada može:

- da uputi predmet zastupniku za zdravlje i invalidnost da pomogne osobi da riješi žalbu;
- da pošalje žalbu davaocu usluga da riješi slučaj;
- da uputi predmet drugoj agenciji, kao što je Ministarstvo zdravlja, institucija za registrovanje zdravstvenih radnika, Povjerenik za privatnost ili Okružni inspektor za mentalno zdravlje; ili
- da istraži predmet. U malom broju žalbi Povjerenik može da odluči da sprovede zvaničnu istragu. Istraga može da potraje neko vrijeme jer je Povjerenik nepristrasan i treba da dozvoli svima kojih se žalba tiče da kažu svoje stanovište. Nisu sve žalbe koje se ispituju pokazale da je došlo do prekršaja Propisa o pravima.
- Možete da očekujete redovnu komunikaciju iz kancelarije Povjerenika dok se ne donese konačna odluka. Takođe možete da očekujete objašnjenje o tome kako je povjerenik odlučio da razmatra vašu žalbu i koja je završna odluka.

Hoće li davalac usluga biti kažnjen ukoliko su prekršena moja prava?

Povjerenik može da uputi žalbu Direktor za postupke kada je u toku istrage Povjerenika ustanovljeno da je došlo do kršenja prava korisnika. Ovaj korak se preduzima u vrlo malom broju istraženih žalbi. Direktor je nezavisni tužilac koji može da iznese slučaj pred Disciplinski tribunal za zdravstvene radnike (HPDT) ili Tribunal za reviziju ljudskih prava (HRRT), ili pred oba.

Informacije o Direktor za postupke i o slučajevima koji su prošli kroz Tribunal, mogu se naći na veb sajtu HDC-a.

Mogu li da dobijem odštetu ukoliko su moja prava prekršena?

Povjerenik nema moć davanja odštete. Davaoci usluga mogu da se slože da nadoknade troškove kao dio rješenja žalbe. Neki korisnici mogu da imaju pravo na ACC odštetu ukoliko su zadobili ličnu povredu tokom tretmana. Pod nekim ograničenim okolnostima, štetu nadoknađuje HRRT.

Dalje informacije i kontakti

Za dalje informacije i pomoć, ili da se organizuje obrazovanje i trening o Propisu o pravima, ili za traženje informacija o tome kako da se sami zastupate ili da podnesete žalbu, kontaktirajte:

The Nationwide Advocacy Service
Free phone 0800 555 050
Free fax 0800 2787 7678
Email 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

Molimo vas, ukoliko to želite, tražite da govorite sa Zastupnikom sa fokusom na izbjeglice/migrante.

Serbo-Croatian



Nationwide
Health & Disability Advocacy
Nga Kaitautoko

Vaša prava pri korišćenju zdravstvenih usluga ili usluga za invalide u Novom Zelandu i kako da se žalite na usluge



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

Vi imate prava

Svako ko koristi zdravstvene usluge ili usluge za invalide zaštićen je Propisom o pravima. Nezavisni povjerenik promovira i štiti ova prava prema zakonu Novog Zelanda koji se zove Zakon o povjereniku za zdravstvo i invalidnost 1994 (Health and Disability Commissioner Act 1994).

Vaša prava kada ste korisnik zdravstvenih usluga ili usluga za invalide

Propis o pravima daje vam 10 prava. Prava su sljedeća:

1. Da budete tretirani s poštovanjem.
2. Da budete tretirani fer i bez pritiska ili diskriminacije.
3. Pravo na dostojanstvo i nezavisnost.
4. Pravo na kvalitetnu uslugu i da budete tretirani brižljivo i stručno.
5. Da dobijete informaciju koju možete da razumijete tako da vam to pomogne u komunikaciji sa osobom koja vam pruža uslugu.
6. Da dobijete informacije koje su vam potrebne u vezi sa vašim zdravljem ili invalidnošću; uslugu koja vam treba biti pružena i imena i uloge osoblja; kao i informacije o testovima i postupcima koji su vam potrebni te o rezultatima testova. U Novom Zelandu ljudi se podstiču da pitaju i da traže više informacija da im pomognu da razumiju šta se dešava.
7. Da sami odlučujete o svojoj njezi, i da promijenite mišljenje.
8. Da imate osobu koja je uz vas, da vam bude od pomoći u većini slučajeva.
9. Da sva ova prava budu primijenjena ukoliko vas upitaju da učestvujete u istraživačkoj studiji ili za svrhu treniranja osoblja.
10. Pravo da se žalite i da vaša žalba bude ozbiljno razmotrena



Šta mogu da uradim ukoliko sam zabrinut ili nezadovoljan uslugom, ili ukoliko se desi nešto nepredviđeno i osjećam da se moja prava krše? Možete da:

- Razgovarate sa osobom koja vam je pružila uslugu, ili sa odgovornom osobom, jer bi one mogle da riješe problem;
- Potražite pomoć i podršku porodice i prijatelja da skrenu pažnju davaoca usluga na vaš problem.
- Tražite podršku nezavisnog zastupnika da vam pomogne da riješite vaše probleme. Pojednostavljeni o tome kako da kontaktirate zastupnika za zdravlje i invalidnost sadržani su na drugom mjestu u ovoj brošuri

Zašto bih podnosio žalbu?

Podnošenje žalbe je značajan put za poboljšanje usluga. Većina korisnika usluga koji podnesu žalbu kažu da ne žele da se drugima desi ono što se njima desilo. Od koristi im je potvrda toga što se desilo kao i objašnjenje i izvinjenje. Za većinu davalaca usluga korisno je da znaju koji su problemi primalaca usluga da bi mogli da učine nešto da ih riješe. Ponekad to može da vodi promjenama u praksi i načinu davanja usluga što bi moglo biti od koristi drugim korisnicima. Korisnici smatraju da im je od pomoći kad znaju koje korake će davalac usluga preduzeti da poboljša uslugu.

Podnošenje žalbe

Imate pravo da se žalite na davaoca usluga na način koji vam je najjednostavniji. Možete to da učinite verbalno, lično ili telefonom, pismom, faksom ili e-mailom.

Žalbu možete da uručite:

- Osobi ili osobama na koje se žalite;
- Osobi u istom odjeljenju, instituciji ili organizaciji odgovornoj za prijem žalbi (npr. menadžeru za kvalitet ili službeniku za žalbe u bolnici ili organizaciji);
- Nezavisnom zastupniku za zdravlje i invalidnost;
- Povjereniku za zdravstvo i invalidnost.

Šta mogu da očekujem ako podnesem žalbu

...davaocu usluga?

Svaki davalac usluga treba da sasluša šta vas zabrinjava i da vas obavijesti o postupku za žalbe i šta se dešava sa vašom žalbom. Možete da očekujete da će vaša žalba biti razmotrena brzo i da će vam biti objašnjeno koje odluke i postupci će biti doneseni kao rezultat vaše žalbe.

...zastupniku za zdravlje i invalidnost?

Zastupnik za zdravlje i invalidnost, koji pripada službi Nationwide Advocacy Service, saslušaće šta vas zabrinjava i objasniće koje su raspoložive mogućnosti da se riješi vaša žalba. Zastupnik je na strani korisnika i podržaće vas i pomoći vam u postupcima za koje se odlučite u rješavanju problema koji vas brine.