

manuia tēnā e fofō ai na faitioga, ma e hili atu te vave maua ai o ni fakaikuga nai lo na tahi auala.

### ... ki te Komihina o te Ola Mälölö ma te Hē Katoatoa o te Malohi?

Ko te Komihina e kikila ki na faitioga takitaki ma fuafua pe ono tatau ma fetau ki kikila ki ni ietahi gaoioiga. Ko te Komihina la e mafai ke:

- kave te matākupu ki te tino lagolago o te ola mälölö ma te hē katoatoa o te malohi ke fehoahoani ki te tino ke fofō tona fakafitauli;
- kave te faitioga ki te fakalapopototoga e faia te tautuaga tenei ke fofō;
- tuku ifo te matākupu ki he tahi lälä e vë ko te Matäeke o te Ola Mälölö, he fakalapopototoga e pūlea te lehitalaga o na tino faigaluega i te ola mälölö, (registration authority for health practitioners) ko te Komihina mo te Puipuiga o na Mea Totino (Privacy Commissioner) pe ko he Tino Ahiahi Itūmälö mo te Ola Mälölö o te Mafaufau (Mental Health District Inspector);
- hukehuke te matākupu. Ko te Komihina e i na fofou ke kamata loa he hukehukega aloakia i na faitioga taigole. Ko te hukehukega e mafai ke mataloa malie auā ko te Komihina e hē fakaitūkau ma e fofou ke fakaavanoa i a tagata uma e afia i tenei faitioga ke tofu tautatala. E hē ko na faitioga uma foki e hukehuke e maua ai kua holi na tulafono.

E fakamoemoe koe ka i ei he fehokotakiga faifai pea ma te ofiha o te Komihina ke pa lava ke maua he fakaikuga. E fakamoemoe foki koe ka i ei he fakamalamalaga mai te Komihini pe na vehea ona fai te fakaikuga ki tau faitioga ma vehea foki te fakaikuga.

### Pe fakahala nei na fakalapopototoga e faia na na tautuaga (providers) kafai ko na äiä tatau o oku kua holi i te tulafono?

Ko te Komihina e mafai e ia ke kave he faitioga ki te Ulu Fakatonu o na Tulafono (Director of Proceedings) kafai kua maua kua holi na tulafono o te äiä tatau o te tino e fakaaoaga e ia te tautuaga (consumer) i te hukehukega a te Komihina. Ko te lahaga tenei e fakaaoaga i he numela taigole o na faitioga. Ko te Ulu Fakatonu ko he togihala tutokatahi (independent prosecutor) e mafai ke kave e ia he matākupu ki te Fakamahinoga pe ko te Komiti

mo Fakahalaga mo te Kaufaigaluega o te Ola Mälölö (Health Practitioners Disciplinary Tribunal - HPDT) pe uma lava. Ko na fakamatalaga e uiga ki te Ulu Fakatonu o na Tulafono ma na matakupu kua uma te fakalogo ki ei te Komiti e maua i te HDC website.

### E maua nei hoku tau kafai kua holi na tulafono mo na äiä tatau o oku?

Ko te Komihina e heai hona malohiaga e tuku atu ai he tau. Ko na Fakalapopototoga e maua mai ai na tautuaga atonu e malilie ki he tupe e toe totogi ke fai ma vaega e fofō ai tenei faitioga. Ko ietahi tino e fakaaoaga na tautuaga ienei atonu e i na maua ni a latou tupe tau mai te ACC kafai na manuka ona ko na togafitiga. E i ei na tulaga fakapatino taigole e totogi atu ai e te HRRT ni mea kua fakakino.

### KO IETAHİ FAKAMATALAGA MA TUATUHI MO FEHOKOTAKIGA

Mo ni ietahi fakamatalaga ma fehoahoaniga, pe ko te fakatonu o ni akoakoga pe ni koleniga e uiga ki na Tulafono mo Äiä Tatau, pe talohaga foki mo ni fakamatalaga ki na lagolago tau te tagata lava ia (self-advocacy) pe vehea foki te faiga o na faitioga, fakafehokotaki:

#### Te Tautuaga Lagolago tau te Aganuku

- 0800 555 050
- Fax e he totogia: 0800 2787 7678
- [advocacy@hdc.org.nz](mailto:advocacy@hdc.org.nz)

#### Te Komihina mo te Ola Mälölö ma te Hē Katoatoa o te Malohi

PO Box 1791, Auckland  
Auckland telefoni/TTY (09) 373 1060  
Wellington (04) 494 7900  
Ietahi kogāfenuā telefoni/TTY 0800 11 22 33  
Fax (09) 373 1061  
Email: [hdc@hdc.org.nz](mailto:hdc@hdc.org.nz)  
Website: [www.hdc.org.nz](http://www.hdc.org.nz)



Tokelauan

Ko na äiä tatau o koe i Niu Hila kafai e fakaaoaga e koe he tautuaga a te ola mälölö pe ko te hē katoatoa o te malohi ma pe vehea foki te faiga o he faitioga

0800 555 050



## TULAFONO MO NA ÄIÄ TATAU

### E i ei o äiä tatau

Ko tagata tautokatahi e fakaaoga he tautuaga a te ola mälölö pe ko te hē katoatoa o te malohi e i ei te puipuiga o na tulafono mo na äiä tatau. E i ei te Komihina tutokatahi e fakatino ma puipui e ia ienei äiä tatau i lalo o te tulafono a Niu Hila e taku ko te Tulafono Komihina mo te Ola Mälölö ma te Hē Katoatoa o te Malohi 1994 (Health and Disability Commissioner Act 1994).

### Ko na äiä tatau o koe kafai e maua e koe he tautuaga a te ola mälölö ma te hē katoakatoa o te malohi

Ko te tulafono mo na äiä tatau e maua ai e koe na äiä tatau e 10. E i ei la na mea ienei:

1. Ke fai na togafitiga ma te fakaaloalo.
2. Ke fai na togafitiga ma te fakatutuha e aunoa ma te fakafitā pe fakakehekehe.
3. Te äiä tatau ki te amio pūlea ma te tutokatahi.
4. Ke maua he tautuaga lelei ma ke togafiti ma te fakaeteete ma te poto.
5. Ke maua e koe na fakamatalaga e malamalama ai koe i he auala e fehoahoani atu ai ke fehokotaki ma te fakalapopotoga e ia faia na tautuaga.
6. Ke maua e koe na fakamatalaga e ke manakomia ke iloa ai e koe to ola mälölö pe ko te hē katoatoa o to malohi; te tautuaga e maua e koe ma na igoa ma na tulaga o te kaufaigaluega; vena foki ni fakamatalaga e uiga ki ho he hukehukega ma ni tulaga mahani e manakomia ma vena na fakaikuga o na hukehukega. I Niu Hila ko na tino e fakamalohia ke taufehilihili ma fakafehili mo ni ietahi fakamatalaga ke fehoahoani ai ke malamalama pe ni a te tutupu.
7. Ke fai lava e koe au fuafuaga e uiga ki to tauhiga; ma ke mafai ke hui to mafaufau.
8. Ke i ei he tino fehoahoani mo koe i te lahi o taimi.
9. Ke fakatino uma na äiä tatau ienei kafai koe e fakatalohagagia ke i ei i na hukehukega pe ko na akoakoga mo te koleniga o te kaufaigaluega.
10. E i ei to äiä tatau ke faitio ai koe ma fakatāua ai tau faitioga.

### Heä ta aku e fai kafai au e popole ma hē fiafia e uiga ki te tautuaga, pe kua hēhē he mea, kae ko lagona ko oku äiä tatau kua holi?

E mafai koe ke:

- talanoa ki te tino na maua mai ai e koe te tautuaga, pe ko te tino pule, ka ke mafai e kilaua oi fofö o fakafitauli;
- hakili fehoahoani ma lagolago mai na käiga ma na uo ke fakapā o popolega ki te fakalapopotoga na fakatino e ia na tautuaga ienei;
- hakili te lagolago o he tino haoloto tutokatahi (free independent advocate) ke fehoahoani atu ki a te koe ke fofö o popolega. Ko na fakamatalaga katoa pe vehea ona fakafehokotaki he tino lagolago (health and disability advocate) e i loto i hetahi kogafenua i tenei laupepa.

## KO TE FAIGA MA TE FOFÖGA O NA FAITIOGA

### Aiheä e tatau ai ke fai hau faitioga?

Ko te faiga o he faitioga ko he auala taua tēnā e fakalelei atili ai te tulaga lelei o te tautuaga. Ko te tokalahiga o kilatou e fakaaoga tenei tautuaga kafai e fai he faitioga e lea ko kilatou e hē fofou ko te mea na tutup ki a te kilatou ke tutupu ki e tahi tino. Ko na tino e fakaaoga e kilatou te tautuaga tenei e mahani lava maua e kilatou te fehoahoani kafai e i ei he takutinoga o te mea na tupu ma he fakamalamalama ma he fakatokehega. Kafai e iloa na popolega o na tino e fakaaoga e kilatou na tautuaga ienei (consumers) ka fehoahoani ki te lahiga o na fakalapopotoga e kaumaia ienei tautuaga (providers) ke mafai ai e kilatou oi fai na gaoioiga ke tukutonu ai. Ko ietahi taimi e mafai ke fakatino mai ai ni huiga i te faiga o na galuega ma te auala foki e kaumai ai na tautuaga ka fakamanuia ai ietahi tino e fakaaoga ienei tautuaga.

### Ko te faiga o he faitioga

E i ei te äiä tatau o koe ke fai ai hau faitioga e uiga ki he fakalapopotoga e faia he tautuaga i he auala e pito faigofie mo koe. E mafai ke fakatalanoa e koe te faitioga i te vā lava o koulua pe telefoni foki; pe tuhi he tuhi, fax pe email. Emafai ke foki tau faitioga ki:

- te tino pe ko na tino e faitio agai koe ki ei;

- he tino lava i te galuega tēnā, falefaigaluega pe ko ni mea faigaluega pe ko ho he fakalapopotoga e kilatou kikilagia te mauamaiga o na faitioga (fakatakitakiga, ko te pule e kikilagia te lelei o te galuega (quality manager) pe ko te ofiha mo na faitioga (complaints officer) i loto o te falemai pe ko te fakalapopotoga);
- he tino lagolago tutokatahi mo te ola mälölö ma te he katoatoa o te malohi;
- te Komihina o te Ola Mälölö ma te Hē Katoatoa o te Malohi.

### Ko heä te fakamoemoe au e pa ki ei kafai e fai haku faitioga

### ... ki te fakalapopotoga e fai e ia na tautuaga?

Ko na fakalapopotoga takitahi e kaumai ai na tautuaga e tatau ke fakalogo ki na popolega o koe ma logo atu koe e tuha ai ma te fakagahologa o tau faitioga. E mafai o na fakamoemoe koe ko tau faitioga e vave fakatotoka ma he fakamalamalama e uiga ki he fakaikuga ma ni gaoioiga e uiga ki tau faitioga.

### ... ki he tino lagolago mo te ola mälölö ma te hē katoatoa o te malohi?

Ko he tino lagolago mo te ola mälölö ma te hē katoatoa o te malohi e i loto o te Tautuaga Lagolago Fakamua (National Advocacy Service) ka fakalogo ki na popolega o koe ma fakamalamalama atu na auala e avanoa mo koe ke fofö ai tau faitioga. Ko te tino lagolago e tu mai i te itū o te tino e fakaaoga e ia na tautuaga ma ka fehoahoani atu kia te koe i na gaoioiga uma e filifili e koe ke fofö ai o popolega.

Ko te tautuaga e hē tologia, e malu puipuia i te iloa e ietahi tino, tutokatahi mai na tautuaga e vē ko na falemai, fakalapopotoga e fakatupea na tautuaga, na lälä kehekehe o te mälö, ma te Komihina mo te Ola Mälölö ma te Hē Katoatoa o te Malohi (Health and Disability Commissioner). E ui lava e pūlea i lalo o na faigā tulafono fakatahi a te mälö (legislation) ma te Komihina o te ola mälölö ma te hē katoatoa o te malohi, ko te tautuaga lagolago e lipoti ki te Ulu Fakatonu mo na matäkupu tau Lagolago tutokatahi (Director of Advocacy).

Ko na matäkupu tau Lagolago (Advocacy) ko he auala