

Biện hộ là một cách giải quyết khiếu nại rất thành công, và việc khiếu nại theo cách này thường nhanh hơn so với các lựa chọn khác.

... Ủy ban Y tế và các vấn đề về Tàn tật?

Ủy ban này sẽ xem xét từng khiếu nại và quyết định xem có thích hợp và cần thiết phải có hành động tiếp theo hay không. Sau đó Ủy ban này có thể:

- Chuyển sang dịch vụ biện hộ về Y tế và các vấn đề về Tàn tật để trợ giúp khách hàng giải quyết khiếu nại;
- Gửi khiếu nại tới người cung cấp dịch vụ để giải quyết;
- Chuyển tới một cơ quan khác như Bộ Y tế, một cơ quan có thẩm quyền quản lý và đăng ký các cá nhân hành nghề trong lĩnh vực Y tế, Ủy ban bảo vệ Riêng tư hay một Thanh tra Sức khỏe Tâm thần cấp quận. hoặc
- Trực tiếp điều tra vấn đề. Trong một số lượng nhỏ các khiếu nại Ủy ban này có thể quyết định bắt đầu một cuộc điều tra chính thức. Một cuộc điều tra có thể mất nhiều thời gian vì Ủy ban sẽ đứng ở vị trí khách quan và cần cho phép các bên liên quan có ý kiến. Không phải tất cả các khiếu nại được điều tra đều thấy có sự vi phạm Quy tắc Quyền hạn.

Bạn có thể nhận được trao đổi thông tin thường xuyên từ văn phòng Ủy ban cho đến khi có quyết định cuối cùng. Bạn cũng có thể nhận được giải thích về quyết định xử lý khiếu nại của bạn từ phía Ủy ban và thông tin về quyết định cuối cùng.

Người cung cấp dịch vụ có bị kỷ luật nếu quyền hạn của tôi bị vi phạm?

Ủy viên có thể chuyển khiếu nại cho Giám đốc Tổ tụng sau khi tiến hành điều tra và phát hiện thấy quyền hạn của khách hàng đã bị xâm phạm. Biện pháp này chỉ được thực hiện trong một số lượng rất nhỏ các khiếu nại được điều tra.

Giám đốc Tổ tụng là luật sư độc lập và có thể đưa vụ kiện ra Tòa Kỳ luật dành cho Người hành nghề Y tế (HPDT) hay tới Tòa Phúc xét về Nhân quyền (HRRT), hoặc đưa cả hai. Thông tin về Giám đốc Tổ tụng và các vụ kiện đã được xử bởi Tòa án này có thể được tìm thấy tại website của Ủy ban (HDC).

Tôi có thể được bồi thường nếu quyền hạn của tôi bị vi phạm không?

Ủy ban không có quyền thực hiện việc bồi thường. Nhà cung cấp dịch vụ có thể đồng ý trả lại tiền như một phần của việc giải quyết khiếu nại. Một số khách hàng có thể được Tổng Công ty Bồi thường Tai nạn (ACC) bồi thường nếu họ bị tổn thương do việc điều trị. Trong một số tình huống giới hạn, Tòa Phúc xét về Nhân quyền (HRRT) sẽ ra phán quyết cho khách hàng được bồi thường thiệt hại.

THÔNG TIN THÊM VÀ CHI TIẾT LIÊN LẠC

Nếu bạn cần biết thêm thông tin và hỗ trợ, hoặc cần tổ chức các buổi đào tạo và giáo dục về Quy tắc Quyền hạn, hoặc có yêu cầu thông tin về tự biện hộ hoặc cách khiếu nại, vui lòng liên lạc:

Dịch vụ biện hộ trên toàn quốc

Số ĐT: 0800 555 050
Số Fax miễn phí: 0800 2787 7678
Email: advocacy@hdc.org.nz

Ủy ban Y tế và các vấn đề về Tàn tật

PO Box 1791, Auckland
Auckland ĐT/TTY (09) 373 1060
Wellington (04) 494 7900
Các vùng khác ĐT/TTY 0800 11 22 33
Fax (09) 373 1061
Email: hdc@hdc.org.nz
Website: www.hdc.org.nz

Quyền hạn của bạn khi sử dụng các dịch vụ về Y tế hoặc dịch vụ cho người Tàn tật tại New Zealand và cách khiếu nại



Vietnamese

QUI TẮC QUYỀN HẠN

Bạn có quyền

Mọi người sử dụng dịch vụ về Y tế hay dịch vụ dành cho người Tàn tật đều được bảo vệ bởi Quy tắc Quyền hạn. Một Ủy ban độc lập thúc đẩy và bảo vệ các quyền này theo một luật của New Zealand có tên gọi là Luật Ủy ban Y tế và các vấn đề về Tàn tật 1994.

Quyền hạn của bạn khi hưởng dịch vụ Y tế hay dịch vụ dành cho người Tàn tật.

Quy tắc Quyền hạn cho bạn 10 quyền. Bao gồm:

1. Được đối xử với sự tôn trọng.
2. Được đối xử công bằng và không có áp lực hay kỳ thị.
3. Được quyền hành động độc lập và có nhân phẩm.
4. Được hưởng dịch vụ có chất lượng và được điều trị với sự ân cần và có kỹ năng.
5. Được cung cấp thông tin theo cách bạn có thể hiểu được để truyền đạt và giao tiếp với người cung cấp dịch vụ.
6. Được cung cấp thông tin cần biết về Y tế hoặc sự Tàn tật của mình; về loại dịch vụ đang được cung cấp cũng như tên và vai trò của nhân viên; cũng như thông tin về bất kỳ xét nghiệm và thủ tục nào mà bạn cần và các thông tin về kết quả xét nghiệm. Tại New Zealand, mọi người được khuyến khích đặt câu hỏi và hỏi thêm thông tin để giúp họ hiểu rõ về việc đang xảy ra.
7. Được tự quyết định về việc chăm sóc cho mình, và được quyền thay đổi ý kiến.
8. Được có một người hỗ trợ ở bên cạnh trong phần lớn thời gian.
9. Được áp dụng tất cả những quyền này nếu bạn được yêu cầu tham gia trong một nghiên cứu hay một buổi giảng dạy để huấn luyện nhân viên.
10. Được quyền khiếu nại và khiếu nại của bạn phải được xem xét nghiêm túc.

Tôi có thể làm gì nếu tôi cảm thấy lo lắng hoặc không hài lòng với dịch vụ, hay khi có sự việc xảy ra, và tôi cảm thấy quyền hạn của tôi đã bị vi phạm?

Bạn có thể:

- Nói chuyện với người cung cấp dịch vụ cho bạn, hoặc người phụ trách, vì họ có thể giải quyết vấn đề của bạn;
- Tìm kiếm sự hỗ trợ và giúp đỡ từ gia đình hoặc bạn bè để thể hiện mối quan ngại của bạn với người cung cấp dịch vụ;
- Tìm kiếm sự hỗ trợ miễn phí của một biện hộ viên độc lập để giúp bạn giải quyết mối quan ngại của mình. Chi tiết liên lạc với biện hộ viên về Y tế và các vấn đề về Tàn tật được ghi trong một phần khác của tài liệu này.

KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Tại sao tôi nên khiếu nại?

Khiếu nại là cách quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ. Phần lớn các khách hàng khi khiếu nại đều nói là họ không muốn việc đã xảy ra với họ sẽ xảy ra cho một người khác. Khách hàng thường thấy việc khiếu nại có ích nếu sự việc vi phạm đó được công nhận, được giải thích và xin lỗi. Phần lớn những người cung cấp dịch vụ cảm thấy việc khiếu nại là hữu ích nhờ đó họ biết được mối quan tâm của khách hàng và có thể có hành động nhằm giải quyết vấn đề. Đôi khi việc khiếu nại có thể dẫn tới các thay đổi trong cách làm việc và phong cách phục vụ nhờ đó có thể mang lại lợi ích cho những khách hàng khác. Khách hàng sẽ thấy việc làm của họ là hữu ích khi biết được các bước mà nhà cung cấp sẽ thực hiện để cải thiện dịch vụ của mình.

Thực hiện việc khiếu nại

Bạn có quyền khiếu nại về nhà cung cấp dịch vụ theo cách dễ dàng nhất với bạn. Bạn có thể khiếu nại bằng lời nói, trực tiếp hoặc qua điện thoại; hoặc bằng cách gửi thư, gửi fax hoặc gửi email.

Bạn có thể gửi khiếu nại tới:

- một hoặc nhiều người mà bạn muốn khiếu nại;
- một người tại cùng bộ phận, cơ sở dịch vụ, hoặc tổ chức có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại (VD. giám đốc quản lý chất lượng hoặc nhân viên phụ trách khiếu nại trong bệnh viện hoặc trong một tổ chức);
- một biện hộ viên độc lập về Y tế và các vấn đề về Tàn tật;
- Ủy ban Y tế và các vấn đề về Tàn tật.

Tôi có thể kỳ vọng gì khi gửi khiếu nại tới

... người cung cấp dịch vụ?

Người cung cấp dịch vụ phải lắng nghe về mối quan tâm của bạn và phải thông tin cho bạn về quá trình khiếu nại, khiếu nại của bạn đang được giải quyết đến đâu. Bạn có thể kỳ vọng khiếu nại của bạn sẽ được xử lý nhanh chóng, và bạn sẽ được giải thích về các quyết định và hành động sẽ được thực hiện sau khi có khiếu nại của bạn.

... biện hộ viên về Y tế và các vấn đề về Tàn tật?

Biện hộ viên về Y tế và các vấn đề về Tàn tật thuộc các văn phòng dịch vụ biện hộ trên toàn quốc sẽ lắng nghe vấn đề quan tâm của bạn và giải thích với bạn về các tùy chọn sẵn có để giải quyết khiếu nại của bạn. Biện hộ viên sẽ đứng về phía khách hàng và sẽ hỗ trợ, giúp đỡ bạn trong hành động mà bạn đã lựa chọn để giải quyết vấn đề.

Dịch vụ này được cung cấp miễn phí, được bảo mật, và độc lập với các nhà cung cấp dịch vụ như: các bệnh viện, các tổ chức tài trợ dịch vụ, các cơ quan chính phủ, và Ủy ban Y tế và các vấn đề về Tàn tật. Mặc dầu được quy định trong cùng một luật giống như Ủy ban Y tế và các vấn đề về Tàn tật, dịch vụ biện hộ sẽ báo cáo tới vị Giám đốc Biện hộ độc lập.