

ニュージーランドにおける 保健医療、身障者サービス利用者の権利と 苦情申請の方法

権利規定

あなたの権利

保健医療、身障者サービスの利用者は権利規定に保護され、これらの権利は 1994 年保健医療、身障者サービス委員会法の下で独立委員会によって、保護・促進されています。

保健医療、身障者サービスを利用する際の権利

権利規定は次の 10 項目を保障します。

1. 個人を尊重します。
2. 強制や差別のない公平な対応を受けられます。
3. 個人の尊厳と自主性に対する権利が認められています。
4. 技術とケアを伴う優良サービスを受けられます。
5. 医療関係者との意思疎通を助ける理解しやすい情報が提供されます。
6. 自身の健康と障害について認識するために必要な情報（サービスの内容、担当者の氏名とその役割、検査や治療の内容と検査結果など）が得られます。ニュージーランドでは、医療関係者に質問すること、自分が受けている保健医療や身障者サービスに関する詳しい情報を求めることが奨励されています。
7. 自分の意思でケアを決定でき、後にそれを変更することも可能です。
8. ほとんどの場合に付き添いを伴うことができます。
9. 医療研究あるいは研修実習の被験者となった場合でも、これら 10 項目が適用されます。
10. サービスに対して苦情を申し立てることができ、その際には真摯な対応を受けられます。

提供されたサービスに不安や不満がある、過失があった、権利を侵害された場合は？

- 担当の医療関係者あるいは責任者に相談して問題を解決します。
- 家族や友人の助けを借りて担当の医療関係者に問題を提起します。
- 無償の独立支援団体の助けを借りて問題を解決します。これらの支援団体の連絡先は別途記載されています。

苦情の申請と解決

なぜ苦情を申し立てるべきか

苦情はサービス改善のための重要な鍵です。苦情申請者のほとんどが、他の人に同じことが起きて欲しくないと言います。通常、サービスの利用者は説明や謝罪のほかに事実関係の確認に意義があると考えています。また、医療関係者の多くは患者の懸念を知ることが問題解決につながると考えています。それらの結果、場合によっては医療業務や治療の見直しが行われ、他の利用者のために役立つこととなります。さらに、サービス改善の手続きを知ること利用者にとって大切なことです。

苦情の申請方法

苦情の申請手段は問いません。窓口や電話での申し出のほかにも、手紙やファックス、Eメールなどで、下記まで苦情を申請してください。

- 苦情の対象である医療関係者
- 該当する医療関係の事業所、施設、機関の苦情受付担当者（例. 品質管理部長、病院や機関の苦情係など）
- 保健医療、身障者サービスの独立支援団体
- 保健医療・身障者サービス委員会

苦情申請の結果は・・・

担当医療関係者へ申請した場合

医療関係者は利用者からの苦情申請に真摯な態度をもって対応し、苦情処理手続とその進捗状況の説明を行ないます。苦情は早急に処理され、その結果とその後の対応策についての説明があります。

保健医療、身障者サービスの支援団体へ申請した場合

全国支援サービスに加盟する保健医療、身障者サービスの支援団体は、皆さんからのご相談に真剣に取り組み、問題解決のオプションについてご説明します。支援団体は保健医療、身障者サービス利用者の立場に立って、問題解決へ向けて皆さんを支援します。

これは独立支援団体による無料サービスであり、病院、保健医療・身障者サービスに資金を供給する団体、政府諸機関、保健医療・身障者サービス委員会は関わっておらず、ご相談は内密に取扱います。支援サービスは保健医療・身障者サービス委員会と同一の法律で規制されますが、独立機関である支援団体理事会への報告義務を持ちます。

一般的に支援団体を通じて、迅速で支障のない問題解決に至るケースが多くあります。

保健医療・身障者サービス委員会へ申請した場合

保健医療・身障者サービス委員会では、申請内容を検討し、問題解決のためにさらに一歩進んだ対応が必要、あるいは適切であるかを決定した上で、次のいずれかの手続きをします。

- 保健医療、身障者サービスの支援団体に問題解決への支援を依頼します。
- 該当の医療関係者に問題解決を要請します。
- 医療関係者の登録母体である保健省や、プライバシー保護委員会、精神保健地域調査員などに苦情内容を照会します。
- 苦情内容を調査します。保健医療・身障者サービス委員会が正式な調査を決定する苦情件数は多くありませんが、公平な立場で当事者全員から意見を聴取するため、時間を要する場合があります。また、正式な調査を行ったとしても、問題のすべてが規定違反に当るわけではありません。

最終的な判断が下されるまで、保健医療・身障者サービス委員会からは定期的に進捗状況が連絡され、委員会の最終決定の内容と問題の解決方法について詳しく説明されます。

患者の権利を侵害した医療関係者への処罰

保健医療・身障者サービス委員会による正式調査の過程で利用者の権利侵害が確認された場合、同委員会は苦情内容を審議理事会へ照会しますが、これは稀なケースです。独立検察官である審議理事会は、さらに該当の苦情内容を保健医療関係者懲戒審判所、人権問題裁判所へ照会します。審議理事会に関する情報、ならびに保健医療関係者懲戒審判所や人権問題裁判所によって審議された苦情の詳細については、保健医療・身障者サービス委員会のホームページをご覧ください。

権利侵害に対する損害賠償

保健医療・身障者サービス委員会には損害賠償支払いの権限はありませんが、苦情の対象となった医療関係者が問題解決のために一部料金を返金することはあります。医療過失によって負傷した場合には、事故補償制度によって治療費が補償されます。尚、特殊事情によっては、人権問題裁判所が損害賠償の支払いを命じる場合があります。

詳細に関するお問合せ

詳しい情報やご相談、権利規定についての研修、自己弁護の方法に関する情報、苦情の取扱いに関しては下記までお問合せください。

全国の支援団体

- 0800 555 050
- 無料ファックス：0800 2787 7678
- advocacy@hdc.org.nz

保健医療・身障者サービス委員会

PO Box 1791, Auckland

オークランド 電話／テレタイプ (09) 373 1060

ウェリントン (04) 494 7900

その他の地域から 電話／テレタイプ 0800 11 22 33

ファックス (09) 373 1061

Eメール：hdc@hdc.org.nz

ホームページ：www.hdc.org.nz