

Ваши права при получении услуг в сфере здравоохранения и оказания медицинской помощи в случае нетрудоспособности и инвалидности в Новой Зеландии и как подать жалобу при их нарушении

КОДЕКС ПРАВ

У Вас есть права

Все, кто пользуются услугами в сфере здравоохранения и оказания медицинской помощи в случае нетрудоспособности и инвалидности находятся под защитой Кодекса Прав. Независимый Специальный Уполномоченный способствует соблюдению и защите этих прав в соответствии с новозеландским законом, который называется Закон 1994 года о Специальном Уполномоченном по вопросам здоровья, нетрудоспособности и инвалидности 1994 года.

Ваши права при получении услуг в сфере здравоохранения и оказания медицинской помощи в случае нетрудоспособности и инвалидности

Кодекс даёт Вам следующие 10 прав:

1. Право на вежливое обращение.
2. Право на справедливое обращение без оказания давления и дискриминации.
3. Право на чувство собственного достоинства и независимость.
4. Право на получение качественного обслуживания, заботливого отношения и квалифицированных услуг.
5. Право на получение информации в понятной для Вас форме и способом, который поможет Вам общаться с лицом, оказывающим Вам услуги.
6. Право на получение информации, которую Вам нужно знать о Вашем здоровье или нетрудоспособности и инвалидности; об оказываемых Вам услугах, именах и должностях обслуживающего Вас персонала, а также информацию о любых анализах и процедурах, в которых Вы нуждаетесь, и о любых результатах анализов. В Новой Зеландии людей поощряют задавать вопросы и просить предоставить больше информации, которая может помочь им понять, что происходит.
7. Право принимать собственное решение касательно своего лечения и право передумать.
8. Право иметь рядом с собой в большинстве случаев человека для поддержки.
9. Право на сохранение всех этих прав, в случае если Вас попросили принять участие в научно-исследовательской работе или обучении персонала, проходящего учебную практику.
10. Вы имеете право жаловаться и право на серьёзное отношение к Вашей жалобе.

Что я могу сделать, если я обеспокоен(а) или недоволен (недовольна) обслуживанием, или если что-то произошло не так, и я чувствую, что мои права нарушены?

Вы можете:

- поговорить с обслужившим Вас сотрудником или ответственным лицом, поскольку они, возможно, смогут разрешить проблему;
- попросить помощи и поддержки у семьи и друзей поговорить с тем, кто Вас обслуживал, о предмете Вашего беспокойства;
- обратиться за поддержкой к бесплатному независимому адвокату помочь Вам разрешить беспокоящие Вас вопросы. Информацию о том, как обратиться к адвокату, занимающимся вопросами в сфере здравоохранения и оказания медицинской помощи при нетрудоспособности и инвалидности, Вы найдёте в этой брошюре.

ПОДАЧА И РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБ

Зачем мне следует подавать жалобу?

Подача жалобы - один из важных способов улучшения качества обслуживания. Большинство клиентов, которые подают жалобу, говорят, что они не хотят, чтобы то, что произошло с ними, случилось с кем-то еще. Клиенты обычно считают полезным получить признание произошедшего факта, а также объяснение и извинение. Большинство учреждений, оказывающих медицинские услуги, считают полезным знать о случае недовольства клиента, так как это даёт им возможность принять меры и разобраться с проблемой. Иногда это может привести к изменению существующей практики работы и метода обслуживания, что принесёт пользу другим клиентам. Клиенты считают очень полезным услышать, какие шаги предпримет учреждение, оказывающее услуги, чтобы улучшить обслуживание.

Подача жалобы

Вы имеете право подать жалобу на учреждение, оказавшее Вам услуги, самым простым для Вас способом. Вы можете подать жалобу в устной форме, явившись лично или сделав это по телефону, или в письменной форме, отправив письмо или факс или воспользовавшись электронной почтой. Вы можете направить свою жалобу следующим лицам:

- лицу или лицам, на которое/которые Вы жалуетесь;
- лицу, работающему в той же частной практике, учреждении или организации и ответственному за приём жалоб (например, менеджеру по контролю за качеством обслуживания или должностному лицу, занимающимся жалобами в больнице или организации);
- независимому адвокату, занимающимся вопросами в сфере здравоохранения и оказания медицинской помощи при нетрудоспособности и инвалидности;
- Специальному Уполномоченному по вопросам здоровья, нетрудоспособности и инвалидности.

Что я могу ожидать, если я обращусь с жалобой

...в учреждение, оказавшее услуги:

Каждое учреждение, оказывающее услуги, обязано выслушать Вас и проинформировать Вас об их порядке рассмотрения жалоб и сообщать Вам о том, что происходит с Вашей жалобой. Вы можете рассчитывать на то, что Ваша жалоба будет рассмотрена быстро, а также на получение объяснения по поводу любых решений и мер, принятых в результате Вашей жалобы.

...к независимому адвокату, занимающимся вопросами в сфере здравоохранения и оказания медицинской помощи при нетрудоспособности и инвалидности

Адвокат, занимающийся вопросами в сфере здравоохранения и оказания медицинской помощи при нетрудоспособности и инвалидности, принадлежащий к Общенациональной Общественной Службе по защите прав потребителей услуг, выслушает Вас и объяснит Вам, какие варианты у Вас имеются для разрешения Вашей жалобы. Адвокат всегда на стороне клиента и окажет Вам поддержку и поможет Вам в выбранных Вами действиях, направленных на разрешение Ваших проблем.

Эта услуга бесплатная, конфиденциальная и независимая от таких учреждений как больницы, организации, финансирующие учреждения, оказывающие медицинские услуги, правительственные службы или Специального Уполномоченного по вопросам здоровья, нетрудоспособности и инвалидности. Несмотря на то, что на Общественную Службу по защите прав потребителей услуг распространяется то же самое законодательство, что и на Специального Уполномоченного по вопросам здоровья, нетрудоспособности и инвалидности, она подчиняется независимому Директору Службы по защите прав потребителей услуг.

Служба защиты прав представляет собой очень эффективный способ рассмотрения жалоб, и, как правило, это рассмотрение достигается быстрее, чем в других вариантах.

...к Специальному Уполномоченному по вопросам здоровья, нетрудоспособности и инвалидности ?

Специальный Уполномоченный рассматривает каждую жалобу и решает, необходимо ли и уместно ли принимать какие-либо дальнейшие меры. Специальный Уполномоченный может далее:

- направить дело адвокату, занимающимся вопросами в сфере здравоохранения и оказания медицинской помощи при нетрудоспособности и инвалидности, с просьбой помочь подавшему жалобу лицу разрешить его или ее жалобу;
- направить дело с целью разрешения проблемы в учреждение, оказавшему услуги;
- направить дело в другое ведомство, например, в Министерство Здравоохранения, в орган, занимающийся регистрацией работников здравоохранения, Специальному Уполномоченному по вопросам, связанным с личной жизнью и частной информацией граждан или районному инспектору по охране психического здоровья; или
- расследовать дело. В небольшом числе случаев Специальный Уполномоченный может решить начать формальное расследование. Расследование может занять какое-то время, поскольку Специальный Уполномоченный беспристрастен и должен дать всем сторонам, вовлеченным в процесс, возможность высказаться. Не все расследуемые жалобы являются нарушением Кодекса.

Вы можете рассчитывать на то, что офис Специального Уполномоченного будет поддерживать с Вами регулярную связь до тех пор, пока не будет принято окончательное решение. Вы также можете рассчитывать на получение объяснения по поводу того, как Специальный Уполномоченный решил поступить с Вашей жалобой и какое принято окончательное решение.

Понесёт ли учреждение или лицо, оказавшее услуги, наказание, если мои права нарушены?

Если в ходе расследования, проводимого Специальным Уполномоченным, будет установлено, что имело место нарушение прав клиента, Специальный Уполномоченный может передать жалобу Директору по судебным разбирательствам. Такой шаг предпринимается только в очень небольших случаях расследуемых жалоб. Директор по судебным разбирательствам является независимым обвинителем, который может передать это дело в Дисциплинарный трибунал работников здравоохранения (HPDT) или в Трибунал по рассмотрению вопросов, связанных с правами человека (HRRT), или сразу в обе эти организации. Информацию о Директоре по судебным разбирательствам и делах, которые рассматривались на заседаниях трибунала, можно найти на вебсайте Специального Уполномоченного по вопросам здоровья, нетрудоспособности и инвалидности (HDC).

Могу ли я получить компенсацию, если мои права нарушены?

Специальный Уполномоченный не обладает властью назначать компенсации. Учреждения, оказывающие медицинские услуги, могут согласиться на возвращение потраченных Вами денежных средств, как часть процесса урегулирования жалобы. Некоторые клиенты могут иметь право на получение компенсации от Корпорации по выплатам компенсаций при несчастных случаях (ACC), если они пострадали и их личности был нанесен вред в результате недолжного обращения. В определенных ограниченных случаях возмещение убытков может быть назначено Трибуналом по рассмотрению вопросов, связанных с правами человека (HRRT).

ДАЛЬНЕЙШАЯ ИНФОРМАЦИЯ И КОНТАКТНЫЕ ДЕТАЛИ

За дальнейшей информацией и помощью, а также для организации учебных занятий по Кодексу Прав, или для запроса информации, которая Вам необходима для самостоятельной защиты Ваших прав или информации о том, как подать жалобу, обращайтесь:

Общенациональная служба защиты прав

- Северная часть Северного острова: 0800 555 050 hat@xtra.co.nz
- Центральная и южная части Северного острова: 0800 423 638 adnet@xtra.co.nz
- Южный остров: 0800 377 766 advocacy.services@xtra.co.nz
- Бесплатный факс: 0800 2787 7678

Специальный Уполномоченный по вопросам здоровья, нетрудоспособности и инвалидности

PO Box 1791, Auckland

Телефон и телетайп в Окленде: ТТУ (09) 373-1060

Телефон и телетайп в Веллингтоне: (04) 494 7900

В остальных районах: ТТУ 0800 11 22 33

Факс: (09) 373 1061

Электронный адрес: hdc@hdc.org.nz

Вебсайт: www.hdc.org.nz

April 2005