

新西兰医疗或残障服务使用者的权利 及申诉程序

权利规章

您的权利

所有新西兰医疗或残障服务使用者皆受《权利规章》（Code of Rights）的保护。独立的申诉专员根据《1994年医疗或残障事务申诉专员法》（Health and Disability Commissioner Act 1994）的相关规定推广和保障这些权利。

新西兰医疗或残障服务使用者的权利

权利规章赋予您下列十项权利：

1. 有权得到他人的尊重。
2. 有权得到没有任何压力或歧视的服务。
3. 有权维护自己的尊严和不受他人的控制。
4. 有权获得高水准的服务、细心的照顾和专业的治疗。
5. 有权获得您能理解的信息其传达方式应有助于您与医护人员的沟通。
6. 有权获得您需要了解且和你本人相关的健康或残障状况的信息；有权获得被提供的服务、相关工作人员姓名与职责的信息；有权获得您需要做的任何检查、检查程序以及检查结果的信息。在新西兰，政府鼓励民众提出质疑或询求进一步的信息以协助他们了解现状。
7. 有权根据自己的具体情况对治疗作出决定和改变决定。
8. 在大多数情况下有请人在场陪同的权利。
9. 如果应邀参与医学研究或为实习人员所设的讲习课，上述权利全部适用。
10. 您有申诉的权利，并且有权让有关方面重视您的申诉。

如果我对有关的医疗服务感到忧虑、不满或认为发生了某种事故，同时感到自己的权利受到侵害，我能够采取哪些行动？

您可以采取下列行动：

- 与提供服务的医护人员直接交涉或向他的负责人投诉，或许他们就能解决问题；
- 请亲友帮助向服务机构表示您的忧虑；
- 寻求一名免费、独立的申诉代言人，请其支持和协助您化解您的忧虑。本册子后面有如何与医疗与残障事务申诉代言人联系的资料。

提出与解决申诉

我为何应该申诉？

申诉乃提高服务品质的重要方式之一。大多数的申诉者均表示他们不希望他人遭遇与他们同样的经历。服务的使用者通常期盼有关方面能承认所发生的事端，并对此予以解释与道歉。大多数服务机构也希望了解使用者的忧虑，以采取适当行动解决问题。有时候这些双向的沟通能导致服务内容与服务方式的更改，从而让其他使用者受益。使用者更希望得知服务机构将使用那些方式改进他们的服务。

申诉方式

您有权利以您认为最简便的方式向服务机构提出申诉。您可以亲自出面或通过电话等口头方式申诉，也可以通过信件、传真或电子邮件等书面方式申诉。您可以向下列人士提交申诉：

- 您申诉的对象；
- 申诉对象所在单位或机构中受理申诉的专职人员（例如医院或机构中的服务品质主管或申诉主管）；
- 一名独立的医疗与残障事务申诉代言人；
- 医疗与残障事务申诉专员。

申诉者可以对申诉受理机构有何期望与要求？

对服务机构

所有的申诉受理机构都必须认真倾听您的申诉，同时应讲明他们的申诉程序并随时向您通报申诉的处理进程。您可以期望您的申诉得到迅速地处理，也可以期望受理机构能就申诉的裁定或采取的行动予以合理的解释。

对医疗与残障事务的申诉代言人

隶属于“全国申诉代言服务局”(Nationwide Advocacy Service)的一名医疗事务申诉代言人将听取您的申诉，并告诉您可以通过哪些途径来解决您的不满。申诉代言人站在申诉者的一方，他将支持和协助您为消除您的忧虑而采取的任何行动。

申诉代言人的服务是免费的，并且会为您保密。申诉代言人不受医院、医疗经费管理机构、政府单位以及医疗与残疾人事务申诉专员等机构的控制。虽然申诉代言人与医疗与残障事务申诉专员受同一条法令的约束，但主管全国申诉代言服务局的负责人是申诉代言局的局长(Director of Advocacy)。

申诉代言制度是解决申诉的一个非常有效的办法。该方式通常比其他办法能更迅速地达到目的。

对医疗与残障事务申诉专员

医疗与残障事务申诉专员会查看每一件申诉的内容并决定是否需要或适合采取进一步的行动。接下来专员可能会：

- 将案件转交予一名医疗与残障事务申诉代言人以协助申诉人解决他的不满；
- 将申诉转给有关的申诉受理机构来处理；
- 将案件转交卫生部、医务工作者注册机构、隐私权事务专员 (Privacy Commissioner) 或地区精神健康事务调查员 (Mental Health District Inspector) 等其他官方机构；
- 对有关的案件进行调查。对一小部分的申诉案，医疗与残障事务申诉专员可能决定展开正式的调查。由于申诉专员是公正的，他需要让所有涉及申诉的人士有机会发言，所以调查会花费一些时间，但并非所有被调查的申诉都涉及违规行为。在最终裁决之前，您可以期望申诉专员办事处会与您定期地联络。您亦可期望申诉专员会对其处理您申诉的方法及最终的裁决作一个说明。

如果我的权利受到侵害，服务机构是否将受到处分？

如果申诉专员的调查发现消费者的权利的确受到侵害，申诉专员可能将申诉的内容转交予诉讼事务总监 (Director of Proceedings)。在被调查的所有申诉中，采取此步骤的只占很小一部分。诉讼事务总监为一名能够将案件送交“医务工作者惩戒法庭” [Health Practitioners Disciplinary Tribunal (HPDT)] 或“人权审核法庭” [Human Rights Review Tribunal (HRRT)] 的独立检察官。关于诉讼事务总监或以往受上述法庭审理过的案件的资讯，可由医疗与残障事务申诉专员的网站查询。

如果我的权利的确受到侵害，我是否能够得到补偿？

医疗与残障事务申诉专员不具有任何给予补偿的权力。申诉受理机构可能同意退款以作为解决申诉的一部分。如果因接受治疗而受到意外的伤害，有些使用者可能有权获得意外事故赔偿保险局(ACC)的赔偿。人权审核法庭在某些罕见的情况下会给予使用者赔偿。

详细资讯与联络细节

如需要进一步的资讯与协助，或安排关于权利规章的教育培训，或索取关于自我代言或如何申诉的资料，请洽：

全国申诉代言服务局

0800 555 050

免费传真：0800 2787 7678

电子邮件：advocacy@hdc.org.nz

医疗与残障事务申诉专员办公室

PO Box 1791, Auckland

奥克兰电话：(09) 373 1060

威灵顿电话：(04) 494 7900

其他地区请电：0800 11 22 33

传真：(09) 373 1061

电子邮件：hdc@hdc.org.nz

网站：www.hdc.org.nz