आपके अधिकार

AUCKLAND DISTRICT HEALTH BOARD
Te Toka Tumai

ऑकलैंड डिस्ट्रिक्ट हेल्थ बोर्ड में आपका स्वागत है

जब आप हमारी देखभाल के तहत होते/होती हैं, तो हम सबसे अच्छा संभव परिणाम प्राप्त करने के लिए आपके साथ साझेदारी में काम करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हमसे देखभाल या कोई सेवा प्राप्त करते समय आपके पास ये अधिकार होते हैं:

- देखभाल, गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाना।
- भेदभाव के बिना पक्षपातरहित व्यवहार किया जाना।
- अपनी देखभाल और उपचार में शामिल होना।
- अपनी सांस्कृतिक आवश्यकताओं का सम्मान किया जाना।
- अपने रोग के बारे में आपको समझाया जाना, और यह जानना कि आपके विकल्प और साथ ही आपके लिए संभावित लाभ और जोखिम क्या हैं। यह आपात चिकित्सीय परिस्थितियों में हमेशा संभव नहीं हो सकता है।
- आपको देखभाल प्रदान करने वाले लोग आपको अपना परिचय देंगे और अपना नाम व आपकी देखभाल में अपनी भूमिका के बारे में बताएंगे।
- अपनी बात को सुना जाना और ऐसे तरीके से जानकारी दिया जाना जिसे आप समझ सकें, और अगर ज़रूरत हो तो एक दुभाषिया उपलब्ध कराया जाना।
- अपनी गोपनीयता की रक्षा किया जाना और अपनी जानकारी को गोपनीय रखा जाना।
- अधिकांश समय में अपने साथ एक परिजन या समर्थन व्यक्ति को पास रखना। ऐसी कुछ समयावधियाँ हो सकती हैं जब सुरक्षा कारणों की वजह से ऐसा संभव न हो पाए।
- अपनी देखभाल के बारे में स्वयँ निर्णय लेना।
- नहीं कहना या अपनी देखभाल के पहलुओं के बारे में अपना मन बदलना।
- कोई भी उपचार, परीक्षण या प्रक्रियाओं के बारे में समझाया जाना।
- कोई भी उपचार या प्रक्रिया करने से पहले अपनी लिखित या मौखिक सहमति के लिए पूछा जाना। यदि आप अपने निर्णयों को स्वयँ बताने में सक्षम न हों, तो हम आपके परिवार या whānau के विचारों को ध्यान में रख सकते हैं।

यदि आपको किसी शोध-अध्ययन या कर्मचारियों के प्रशिक्षण के लिए किसी शिक्षण-सत्र में भाग लेने के लिए कहा जाता है, तो ये सभी अधिकार लागू होंगे।

ये अधिकार स्वास्थ्य और विकलांगता उपभोक्ता अधिकारों की निर्देश-सँहिता पर आधारित हैं। आप स्वास्थ्य और विकलांगता आयुक्त की वेबसाइट www.hdc.org.nz पर इन अधिकारों की पूरी प्रतिलिपि प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

हम आपसे क्या चाहते हैं:

- जब भी संभव हो, अपने उपचार और देखभाल में शामिल हों।
- अपने सहमत उपचार का समर्थन करें।
- अपनी देखभाल और उपचार में मदद देने वाली जानकारी प्रदान करें।
- दूसरों की आवश्यकताओं और गोपनीयता के प्रति संवेदनशील रहें।
- ऑकलैंड डीएचबी के सभी कर्मचारियों का सम्मान करें।
- ऑकलैंड डीएचबी की संपत्ति का आदर करें।
- हमारी धूम्रपान-निषिध नीति का सम्मान करें।

आपकी गोपनीयता

आपकी देखभाल से सीधे जुड़े डॉक्टर, नर्सें और अन्य स्वास्थ्य पेशेवर आपकी स्वास्थ्य जानकारी को देखने में सक्षम होंगे, जिससे कि वे समुचित और सुरक्षित रूप से आपकी देखभाल कर सकें। ऑकलैंड डीएचबी के अन्य कर्मीगण भी प्रशासन, गुणवत्ता सुधार गतिविधियों, शिक्षण और कुछ मामलों में चिकित्सीय अनुसंधान के लिए आपकी जानकारी का उपयोग करने में सक्षम हो सकते हैं।

हम हमेशा:

- आपके बारे में जानकारी को गोपनीय रखेंगे।
- आपको अपने रिकॉर्ड तक पहुँच उपलब्ध कराएँगे।
- अपने रिकॉर्ड में सुधार करने के आपके अनुरोध को स्वीकार करेंगे।
- आपके बारे में सूचना का खुलासा न करने के आपके अनुरोध पर कार्यवाही करेंगे।

जब कानून द्वारा अधिकृत हो, तो आपकी स्वास्थ्य जानकारी को आपके उपचार में शामिल किसी अन्य स्वास्थ्य-प्रदाता के समक्ष प्रकट किया जा सकता है। अपनी जानकारी की गोपनीयता के बारे में और अधिक जानकारी के लिए ऑकलैंड डीएचबी गोपनीयता अधिकारी से बात करने के लिए (09) 367 0000 पर फोन करें।

यदि आप स्वयँ को प्राप्त देखभाल के बारे में खुश नहीं हैं, तो क्या करें?

यदि आपके पास स्वयँ या परिवार के किसी सदस्य को उपलब्ध कराई गई सेवा या देखभाल के बारे में कोई चिंता या शिकायत हो, तो सबसे अच्छा यह होगा कि इसे तुरंत सुलझा लिया जाए। आप स्वयँ को सेवा प्रदान करने वालों, या आप जिस वार्ड या क्लिनिक में हों, उसके लिए जिम्मेदार नर्स या दाई के साथ बात करके ऐसा कर सकते/सकती हैं। यदि आप खुद को देखभाल प्रदान करने वाले लोगों से बात करने में सहज महसूस नहीं करते/करती हैं, या आप उनके जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमारी उपभोक्ता सम्पर्क टीम से संपर्क कर सकते/सकती हैं:

feedback@adhb.govt.nz.

09 375 7048

उपभोक्ता सम्पर्क टीम, ऑकलैंड डीएचबी, प्राइवेट बैग 92024, ऑकलैंड

आगे क्या होता है?

हम प्राप्त करने के पांच कार्य-दिवसों के भीतर आपकी शिकायत या चिंता की अभिस्वीकृति देंगे। हम जितनी जल्दी संभव हो सके, उतनी जल्दी आपको एक पूर्ण प्रतिक्रिया देने की पूरी कोशिश करेंगे। यदि हमें लगे कि इसमें एक महीने से अधिक का समय लगेगा, तो हम आपको सूचित करेंगे।

आपकी शिकायत को आपके स्वास्थ्य रिकॉर्ड के साथ नहीं रखा जाता है और यह किसी भी तरह से आपकी भविष्य की देखभाल को प्रभावित नहीं करता है।

यदि आप हमारी प्रक्रिया से खुश नहीं हैं, तो क्या करें?

हमने आपकी शिकायत के साथ जिस तरह से व्यवहार किया, यदि आप उससे संतुष्ट नहीं हैं तो आप स्वास्थ्य और विकलांगता आयुक्त से फोन नंबर 0800 112 233 पर संपर्क कर सकते/सकती हैं या स्वास्थ्य और विकलांगता आयुक्त की वेबसाइट www.hdc.org.nz पर ऑनलाइन फॉर्म पूरा कर सकते/सकती हैं।

जब हमारी टीम के सदस्य अपनी अपेक्षाओं से परे कार्य करते हैं, तो हम हमेशा इसके बारे में सुनना पसंद करते हैं। यदि आप हमारे कर्मीदल के किसी सदस्य की प्रशंसा करना चाहते/चाहती हैं, तो कृपया उपभोक्ता सम्पर्क दल (विवरण ऊपर) से संपर्क करें।

अन्य स्वरूप और भाषाएँ

यदि आप इस जानकारी को बड़े प्रिंट में चाहते/चाहती हैं, तो कृपया ऑकलैंड डीएचबी टीम के किसी सदस्य से पूछें या हमारी वेबसाइट www.adhb.govt.nz देखें।

AUCKLAND
DISTRICT HEALTH BOARD
Te Toka Tumai