

O Ou Aiā Tatau

E Fa'afeiloai atu le Aufono a le Soifua Maloloina o le Itumalo a Aukilani

Ua matou tu'uto e galulue fa'apa'aga fa'atasi ma oe ia ausia taunuuga sili ona lelei e mafai ona maua, a'o e i ai i la matou tausiga. Pe a e maua se tausiga po o se auaunaga mai ia i matou, o ou aiā tatau nei:

- la taulimaina i le alofa, fa'atauagafau ma le fa'aaloalo.
- la tutusa [fea] le taulimaina e aunoa ma se fa'ailoga tagata.
- la aafia i lau tausiga ma togafitiga.
- la fa'aaloalogia ou manaoga fa'aleaganuu.
- la fa'amatalatala atu ia te oe lou tulaga, ma ia iloa po o ā au filifiliga, aogā ma ni tulaga e ono lamatia ai. Atonu e le o taimi uma e mafai ona tupu ai lenei tulaga i togafitiga fa'afuasei fa'ananati.
- O le a fa'aailoa muamua atu e tagata e tausia oe i latou lava ma ta'u atu o latou suafa ma o latou tiute i le tausiga o oe.
- la fa'alogo ma tu'u atu ni fa'amatalaga i se ala e te malamalama ai, e aofia ai le fa'aaogā o se tagata fa'amatalaupu pe a manaomia.
- la puipuia le le fa'alauaitelina [o ou tulaga] ma ia le fa'alauaitelina ou fa'amatalaga.
- la i ai se tagata o le aiga po o se tagata e lagolagosua ia te oe i le tele o le taimi. Atonu e i ai taimi e le mafai ai lenei tulaga ona o mafua'aga mo le saogalemu.
- la fai lau oe lava fa'aiuga e uiga i le va'aiga o oe.
- la fai atu leai pe sui lou mafaufau e uiga i se vaega o le tausiga o oe.
- la fa'amatalatala atu ia te oe soo se togafitiga, suesuega, po o fa'atinoga e faia.
- la talosagaina oe mo lau maliega tusitusia pe tu'ugutu a'o le'i faia soo se togafitiga po o se fa'atinoga. Afai e le mafai ona e talanoa mai i a oe lava fa'aiuga, matou te ono tapā se finagalo o lou aiga po o le whānau.

O nei aiā tatau uma e fa'aaogā foi pe afai e talosagaina oe e auai i se sailiiliga fa'alesuesuega po o ni aoaoga mo le aoaoina fa'amasani o le aufaigaluega.

O nei aiā tatau ua fa'avae lea i le Code of Health and Disability Consumer's Rights [Aiaiga o Aiā Tatau o le Soifua Maloloina ma Manaoga Fa'apitoa o Tagata e Fa'aaogaina Auaunaga]. E mafai ona e maua se kopi atoa o nei aiā tatau i le uepisaite o le Health and Disability Commissioners [Taitai o le Soifua Maloloina ma Manaoga Fa'apitoa] i le www.hdc.org.nz

O tulaga matou te manaomia mai ia te oe:

- I so'o se taimi e mafai ai, ia e a'afia i togafitiga ma le tausiga o oe.
- Lagolago i ou togafitiga ua uma ona [e] ioeina.
- Tu'uina mai ni fa'amatalaga e ono fesoasoani i le tausiga ma le togafitia o oe.
- la magafagafa i manaoga ma lē fa'alavelave i isi.
- Fa'aaloalo i tagata faigaluega uma o le ASI a Aukilani.
- Fa'aaloalo i meatotino e ānaina e le ASI a Aukilani.
- Fa'amamalu la matou tulafono e leai se ulaula.

O le le fa'alauaitelina o ou [fa'amatalaga]

O fomai, tausisoifua, ma isi tagata tomai fa'apitoa o le soifua maloloina o ē e feagai tonu ma le tausiga o oe, o le a mafai ona latou iloa ou fa'amatalaga fa'alesoifua maloloina ina ia lelei ma saogalemu lo latou tausiga o oe. E mafai foi ona tagai isi tagata faigaluega o le ASI a Aukilani i ou fa'amatalaga mo galuega fa'aleofisa, ma le fa'aleleia atili o le auaunaga, aoaoga ma i nisi o tulaga mo suesuega fa'afomai.

O taimi uma o le a matou:

- Taulima fa'alilolilo ai fa'amatalaga e uiga ia te oe.
- Tu'u atu le avanoa e te tagai ai i ou fa'amaumauga.
- Talia lau talosaga mo le fa'asa'oina o ou fa'amaumauga.
- Talanoa atu e uiga i lau talosaga ia le fa'amatu'u atu fa'amatalaga e uiga ia te oe.

E ono fa'ailoa atu fa'amatalaga e uiga i lou soifua maloloina, i se isi auaunaga fa'alesoifua maloloina e a'afia i au togafitiga po o le, pe afai e fa'atagaina e le tulafono. Mo nisi fa'amatalaga e uiga i le fa'alauaitelina o ou fa'amatalaga, telefoni i le: (09) 367 0000 e talanoa atu i le Pule o Tulaga e Le Fa'alauaitelina o le ASI a Aukilani [Te Toka Tumai Privacy Officer].

O le mea e fai pe afai e te le o fiafia i le tautua o le tausiga o loo tu'uina atu ia te oe

Afai e i ai se fa'afitauli po o sau fa'aseā i le tautua po o le tausiga na faia ia te oe po o se tagata o lou aiga, e sili lava le fofō loa i le taimi lava lena. E mafai ona e faia lea i le talanoa atu ia i latou na tausia oe, po o le tausisoifua, po o le fa'atosaga taitai, o le atufālega po o le falema'i o loo e i ai.

Afai e te le fia talanoa i tagata o loo tausia oe, po o le, afai foi e le'i fa'amalieina oe i le latou tali, e mafai ona e fa'afesootaia le matou Consumer Experience team:

▶ feedback@adhb.govt.nz.

▶ 09 375 7048

▶ Consumer Experience team, Te Toka Tumai Auckland, Private Bag 92024, Auckland

O le a le isi mea e sosoo ai?

O le a matou fa'ailoa atu lo matou mauaina o lau fa'aseā po o le atugaluga i totonu o aso faigaluega e lima mai le aso matou te mauaina ai. O le a matou faia le mea sili e tu'u atu se tali atoa i se vave e mafai ai. Afai matou te iloa o le a sili atu i le tasi le masina le umi, o le a matou logoina atu lava oe.

E le tu'ufa'atasia lau fa'aseā ma fa'amaumauga o lou soifua maloloina, ma e leai se mea e a'afia ai fua le tausiga o oe i le lumanai.

O le mea e fai pe afai e te le fiafia i la matou fa'agasologa

Afai e le fa'amalieina oe i le ala matou te taulimaina ai lau fa'aseā, e mafai ona e fa'afeso'ota'ia le Taitai o le Soifua Maloloina ma Manaoga Fa'apitoa [Health and Disability Commissioner] i le telefoni: 0800 112 233 pe fa'atumu le fomu i luga o le initoneti o loo i le uepisaite a le Taitai o le Soifua Maloloina ma Manaoga Fa'apitoa i le: www.hdc.org.nz

Matou te fia fa'alogi foi pe afai na ausia ou fa'amoemoega e sui o le matou vaega. Afai e te fia tu'uina mai se fa'amālō i se tasi o le matou aufaigaluega, fa'amolemole fa'afesootai le Consumer Experience team (fa'amatalaga o loo i luga).

O isi mamamu ma gagana

Afai e te finagalo e fa'amamatata tetele ia fa'amatalaga nei, fa'amolemole fesili i se tasi o le vaega o le ASI a Aukilani pe asiasi ane i le matou uepisaite www.adhb.govt.nz