

# हमारी स्वास्थ्य और विकलांगता प्रणाली

## समुदायों एवं उपभोक्ताओं की आवाज

हमारी भावी स्वास्थ्य प्रणाली लोगों पर केंद्रित होनी चाहिए जो स्वास्थ्य सेवाओं के डिजाइन और वितरण में उपभोक्ताओं, फानाऊ (परिवार) और समुदायों के मतों को सुने और उस पर अमल करे।

### क्या बदल रहा है?

भावी प्रणाली को स्पष्ट आशाओं और दिशानिर्देशों द्वारा सहयोग दिया जायेगा कि स्थानीय, क्षेत्रीय और राष्ट्रीय संगठनों द्वारा समुदायों एवं उपभोक्ताओं के मतों को कैसे सुना और शामिल किया जाए। इससे यह सुनिश्चित होगा कि हर कोई अपने द्वारा उपयोग की जाने वाली सेवाओं में समुदाय और फानाऊ की राय का महत्व समझेगा।

हम जानते हैं कि प्रदाताओं और संगठनों को कुछ उपभोक्ताओं से सार्थक तरीके से जुड़ने में कठिनाई हो सकती है। हमारी भावी प्रणाली हैल्थ न्यूजीलैंड, माओरी हैल्थ अथॉरिटी, और स्वास्थ्य मंत्रालय की सहायता करेगी इस बारे में कि उपभोक्ताओं, फानाऊ (परिवार) और समुदायों को कैसे शामिल किया जाए, और समुदाय की अपेक्षाओं और दिशानिर्देशों के अनुरूप सर्वोत्तम काम करने के तरीकों से कैसे मेल किया जाए। इसके साथ ही, हम उपभोक्ता समूहों को उपभोक्ता मंचों की एक अधिक सुलभ राष्ट्रीय प्रणाली में साथ लाएंगे। ये फोरम हैल्थ NZ, माओरी हैल्थ अथॉरिटी, और स्वास्थ्य मंत्रालय को राष्ट्रीय, क्षेत्रीय और स्थानीय उपभोक्ता समूहों से जोड़कर यह सुनिश्चित करेंगे कि सही मतों को सही तरीके से सुना जाए।

ये फोरम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि उपभोक्ताओं को सहभागिता के परिणामों या हमारी स्वास्थ्य प्रणाली में किसी भी प्रासंगिक परिवर्तन के बारे में सूचित रखा जाए। ये फोरम व्यक्तिगत उपभोक्ताओं के लिए पैरवी नहीं करेंगे, लेकिन व्यवस्था के सभी स्तरों पर उनके मत की सुनवाई के लिए पैरवी करेंगे, और मौजूदा गुणवत्ता वाले उपभोक्ता और सामुदायिक समूहों को प्रभावी ढंग से अपने लोगों का प्रतिनिधित्व करने में मदद करेंगे। अंत में, भावी प्रणाली देश भर में फीडबैक और उपभोक्ता अनुभवों को इकट्ठा करने के लिए एक एकल तंत्र की ओर काम करेगी ताकि उपभोक्ता, फानाऊ (परिवार) और समुदाय स्पष्ट रूप से देख सकें कि उनकी सकारात्मक और नकारात्मक दोनों प्रतिक्रियाओं को सुना जाएगा और उन पर काम किया जाएगा।

### क्यों?

सभी क्षेत्रों में, और प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं और समुदायों के मतों को सुने जाने में काफी अंतर हैं। हमारी प्रणाली के कुछ भाग उपभोक्ताओं को सार्थक तरीके से शामिल करते हैं, लेकिन दूसरे इलाकों में उन्हें बहुत ही कम या बिल्कुल भी शामिल नहीं करते। माओरी सहित कमज़ोर या अशक्त आबादी के मत को विशेष रूप से कम प्राथमिकता दी जाती है।

उपभोक्ताओं, फानाऊ (परिवार) और समुदायों के लिए यह जानना, कि उनके मत कैसे सुने जा सकते हैं, और सिस्टम के लिए यह जानना कि क्या सही मत सुने जा रहे हैं, मुश्किल हो सकता है। उपभोक्ता के मत को प्राथमिकता देने को सुनिश्चित करने की जवाबदेही बहुत कम है और इसे करने के बारे में प्रदाताओं को ज्यादा सहयोग प्राप्त नहीं है।

## भविष्य में यह कैसा दिखाई देगा?

हमारी भावी प्रणाली:

- उपभोक्ताओं, समुदायों और फानाऊ (परिवार) के लिए, उनकी स्थानीय सेवाओं के डिजाइन हेतु राय देने से लेकर राष्ट्रीय कार्यनीतियों और योजनाओं में योगदान देने के माध्यम से हमारी स्वास्थ्य प्रणाली में योगदान देना आसान बनेगा।
- उपभोक्ताओं और समुदायों के मत को राष्ट्रीय, क्षेत्रीय और स्थानीय स्तर पर कैसे जाना जाता है, इसके लिए हमारी अपेक्षाएँ स्पष्ट करेगी
- लोगों को शामिल करने के लिए, विशेष रूप से उन कमजोर आबादियों को जिन्हें परंपरागत रूप से उपयुक्त सहायता प्राप्त नहीं है, उपकरणों में सुधार और संगठनों के लिए सहायता प्रदान करेगी
- राष्ट्रीय, क्षेत्रीय या स्थानीय स्तर पर एक मजबूत मंच का हिस्सा बनने के लिए मौजूदा उपभोक्ता और सामुदायिक समूहों की सहायता करेगी, ताकि साझेदारी के लिए एक स्पष्ट और सुसंगत तंत्र हो
- "माओरी द्वारा, माओरी के लिए" दृष्टिकोण के साथ उपभोक्ता की राय के केंद्रीय स्तंभ के रूप में माओरी लोगों की राय को उचित महत्त्व देगी और शामिल करेगी।
- सुनिश्चित किया जाए कि अपेक्षाएँ पूरी न होने पर उपभोक्ताओं और फानाऊ (परिवार) के लिए अपनी बात कहना आसान बनाने के लिए पूरे सिस्टम में फीडबैक के लिए एक स्पष्ट और सुसंगत प्रतिक्रिया व्यवस्था है।

## आगे क्या होगा?

नई प्रणाली की ओर परिवर्तन करते हुए हम अगले 18 महीनों में उपभोक्ताओं के मत को प्राथमिकता देने के लिए इनमें से कुछ संरचनाओं और रूपरेखाओं को पेश करेंगे। हम स्थानीय स्तर पर उपभोक्ताओं, खासकर अशक्त आबादी की आवाज को सुनने के नए तरीकों की भी जांच करेंगे। इस काम में हेल्थ सैक्टर (स्वास्थ्य क्षेत्र) और उपभोक्ताओं, फानाऊ (परिवार) तथा समुदायों के साथ अधिक सहभागिता को शामिल किया जाएगा।

## अधिक जानना चाहते हैं?

स्वास्थ्य सुधार कार्य और उसकी प्रगति के बारे में अधिक जानकारी DPMC (डीपीएमसी) वेबसाइट पर ट्रांज़िशन यूनिट के काम के अंतर्गत [www.dPMC.govt.nz/our-business-units/transition-unit](http://www.dPMC.govt.nz/our-business-units/transition-unit) पर उपलब्ध है।