Healthwatch Merton

How to complain about a health or social care service - Urdu

صحت اور سوشل کیئر سروس کے بارے میں شکایت کیسے کی جائے

ان معلومات کے بارے میں

اگرچہ بہت سے لوگوں کو صحت اور سوشل کیئر سروسز کے استعمال میں کسی پریشانی کا سامنا نہیں کرنا پڑتا تاہم پھر بھی بعض اوقات معاملات غلط رخ اختیار کر لیتے ہیں۔ یہ معلومات واضح کرتی ہیں کہ اگر آپ یا آپ کے گھرانے کا کوئی بھی فرد وصول ہونے والی معلومات کے بارے میں شکایت کرنا چاہتا ہوتو وہ کیا کرے۔

شکایت کیسے کریں

شکایت کے لیے آپ جس سے بھی رابطہ کریں اس کا انحصار ذیل پر ہوگا:
- آیا آپ صحت کی دیکھ بھال یا سوشل کیئر کے بارے میں شکایت کر رہے ہیں، اور
- آیا اس کیئرکی ادائیگی عوامی فنڈز سے کی جا رہی ہے یا آپ نے بذات خود اس کے لیے ادائیگی کی ہے۔

اگر شکایت زبانی طور پر کی جاتی ہے توعام طور پراس بات کا ریکارڈ رکھنا کہ آپ نے کس کے ساتھ کیا بات کی ہے بہت اہم ہے۔ آپ کوآپ کا مقامی Healthwatch بتائے گا کہ آیا آپ کو شکایت کرنے کے لیے مفت مدد، مشورہ اور معاونت مل سکے گی۔

صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں شکایت کیسے کریں

(1) اگرآپ این ایچ ایس کی مالی مدد سے وصول ہونے والے کیئر سے ناخوش ہیں (خواہ سروس خودمختار فراہم کار کی فراہم کردہ تھی) تو شکایت کرنا آپ کا حق ہے۔

(2) آپ این ایچ ایس کی جس سروس سے ناخوش ہیں اس کے بارے میں شکایت کے طریق کار کی نقل دیکھنے کے لیے بات کریں۔ اس سے آپ کو پتا چلے گا کہ کس کے ساتھ رابطہ کرنا ہے، وہ شکایت کو کس طرح سے نمٹائیں گے اوروہ آپ کی شکایت سے کیا سبق حاصل کریں گے۔

(3) آپ ان میں سے کسی کا انتخاب کر سکتے ہیں کہ کس کو شکایت کریں:

a. این ایچ ایس (ہسپتال، جی پی پریکٹس، ڈینٹسٹ وغیرہ) کی مالی مدد سے چلنے والی سروس کے ساتھ براہ راست رابطہ کریں یا

b. آپ اپنی شکایت این ایچ ایس کے اس ادارے کے پاس لے کر جاسکتے ہیں جو سروس کے لیے ادائیگی کرتا ہے:

(i) اگرآپ کی شکایات کسی ہسپتال، این ایچ ایس کیمونٹی سروس یا آپ کے مقامی این ایچ ایس کلینیکل کمیشنگ گروپ (NHS Clinical Commissioning Group) کےخدمات خریدنے کے طریق کار سے متعلق ہے توآپ لوکل این ایچ ایس کلینیکل کمیشنگ گروپ Local NHS Clinical) Commissioning Group)سے رابطہ کریں۔

(ii) اگرآپ کی شکایت جی پی، ڈینٹل سروسز، کمیونٹی فارماسیسٹس، ہائی اسٹریٹ آپٹو میٹریسٹ یا چند ایک 'ماہر' این ایچ ایس سروسز کے بارے میں ہے تو مہربانی فرما کر این ایچ ایس انگلینڈ (NHS England) کے ساتھ رابطہ کریں۔

(4) آپ ذاتی طور پر، بذریعہ ٹیلی فون، ای میل یا خط کے ذریعہ اپنی شکایت کر سکتے ہیں۔ اس سے این ایچ ایس سروس کو ایک موقع ملے گا کہ وہ آپ کو درپیش کسی بھی مسئلہ کا سدباب کرسکے اورآپ کے معاملات درست کر سکیں۔ اگرآپ اپنی شکایت ذاتی طور پر یا بذریعہ فون کرتے ہیں توایسی صورت میں آپ کواپنی شکایت کی ایک تحریری نقل موصول ہو گی۔

(5) اگرآپ کو پھر بھی معلوم نہیں کہ کس کو شکایت کرنی ہے تو این ایچ ایس کے کسی بھی ادارے یا این ایچ ایس پالز سروس کے ساتھ رابطہ کریں جو کہ اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کی شکایت درست لوگوں کے پاس جائے جو آپ کی مدد کر سکیں۔ آپ اپنے لوکل Healthwatch کے ساتھ بھی رابطہ کر سکتے ہیں جوآپکو شکایت کرنے کے لیے درست جگہ کے بارے میں بتا سکتے ہیں۔

healthwatch Merton

اگر وصول ہونے والے جواب سے آپکی تسلی نہیں ہوئی

- اگرآپ اپنی شکایت کے نتیجے یا اس کو نمٹانے کے طریق کار سے مطمئن نہیں ہیں توآپ کا حق ہے کہ اپنی شکایت کی تحقیق کے لیے ہیلتھ سروس محتسب (Health Service Ombudsman) سے درخواست کریں۔ یہ ایک مفت اور خود مختار سروس ہے۔
- یہ لوگ صرف اسی صورت شکایت کی تحقیق کریں گے جب این ایچ ایس کو اسے حل کرنے کا موقع مل چکا ہو گا۔
- اگر ان کے فیصلے کے مطابق این ایچ ایس نے غلطی کی تھی تو وہ معاملے کو درست کرنے کا مشورہ دے سکتے ہیں۔

آپ محتسب **(Ombudsman)** کے ساتھ اس پر رابطہ کر سکتے ہیں:

0345 015 4033
ای میل phso.enquiries@ombudsman.org.uk

ٹیکسٹ فون 0300 061 4298

07624813005 پر واپسی کال کے لیے 'call back' لکھ کر اپنا نام اورموبائل نمبر ٹیکسٹ کریں یا ان کو خط لکھیں:
Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP

آپ ان کا یہ ویب سائیٹ بھی ملاحظہ کر سکتے ہیں www.ombudsman.org.uk

اس ہیلتھ کیئر کے بارے میں جس کے لیے آپ نے ادائیگی کی ہےکس طرح شکایت کر سکتے ہیں ۔

اگرآپ نے ایسی دیکھ بھال حاصل کی ہے این ایچ ایس نے جس کی ادائیگی نہیں کی:-

(1) پہلے مرحلہ میں آپ اس شخص یا ادارے کے ساتھ رابطہ کریں جو سروس فراہم کرتا ہو اوراس کو اپنے لیے معاملات سیدھے کرنے کا موقع فراہم کریں۔
(2) اگرآپ ان کے جواب سے مطمئن نہ ہوں توان سے رابطہ کر سکتے ہیں:
The Independent Healthcare Advisory Service (IHAS)
www.independenthealthcare.org.uk

کیئر ہومز اور سوشل کیئر سروسز کے بارے میں شکایت کس طرح کرنی ہے۔

(1) اگرآپ کیئر ہوم، ہوم کیئر ایجنسی یا کسی دیگر سوشل کیئر سروس سے حاصل ہونے والی سروس سے ناخوش ہیں توشکایت کرنا آپ کا حق ہے۔ اگرسروس کسی سوشل کیئرکے ماحول میں فراہم کی گئی ہے جس کو این ایچ ایس نے مالی مدد دی تھی یعنی ڈینٹل سروسزتو آپ کو این ایچ ایس کی شکایت کے طریق کار پرعمل کرنا ہوگا جو آپ کو پچھلی سیکشن "ہیلتھ کیئرکے بارے میں شکایت کس طرح سے کرنی ہے" میں مل سکتا ہے۔
(2) آپ این ایچ ایس کی جس سروس سے ناخوش ہیں اس کے بارے میں شکایت کے طریق کار کی نقل دیکھنے کے لیے بات کریں۔ اس سے آپ کو پتا چلے گا کہ کس کے ساتھ رابطہ کرنا ہے، وہ شکایت کو کس طرح سے نمٹائیں گے اوروہ آپ کی شکایت سے کیا سبق حاصل کریں گے۔
(3) آپ کو کیئر سروس کے ساتھ براہ راست رابطہ کرنا چاہیے (کیئر یا نرسنگ ہوم وغیرہ)۔ آپ ذاتی طور پر، بذریعہ ٹیلی فون، ای میل یا خط کے ذریعہ یہ کر سکتے ہیں۔ اس سے این ایچ ایس سروس کو ایک موقع ملے گا کہ وہ آپ کو درپیش کسی بھی مسئلہ کا سدباب کرسکے اورآپ کے معاملات درست کر سکیں۔

Healthwatch Merton is managed by Merton Voluntary Service Council. Merton Voluntary Service Council, Vestry Hall, London Road, Mitcham, CR4 3UD. Registered Charity (No. 1085867) and Company Limited by Guarantee (No. 4164949) registered in England and Wales.

(4) اگرآپ کو ملنے والی دیکھ بھال کا بندوبست یا مالی معاونت کونسل کے ذریعہ کی گئی تھی توآپ ان کو بھی شکایت کر سکتے ہیں۔ آپ اپنی مقامی کونسل کا پتہ یہاں سے معلوم کر سکتے ہیں www.direct.gov.uk یا اپنے مقامی ہیلتھ واچ سے کہہ سکتے ہیں۔

اگروصول ہونے والے جواب سے آپکی تسلی نہیں ہوئی

- اگرآپ اپنی مقامی کونسل یا کیئر سروس کے حتمی جواب سے مطمئن نہیں ہیں توآپ کا حق ہے کہ اپنی شکایت کی تحقیق کے لیے ہیلتھ سروس محتسب (Local Government Ombudsman)سے درخواست کریں۔ یہ ایک مفت اور خود مختار سروس ہے۔
- خواہ آپ خود اپنی دیکھ بھال کی ادائیگی کرتے ہوں یا کونسل کرتی ہواس حق کا اطلاق ہوتا ہے۔

آپ لوکل گورنمنٹ محتسب (Local Government Ombudsman) کے ساتھ اس نمبر پر 0300 061 0614 یا بذریعہ خط رابطہ کر سکتے ہیں:
Local Government Ombudsman, PO Box 4771, Coventry CV4 0EH
آپ ان کا یہ ویب سائیٹ بھی ملاحظہ کر سکتے ہیں www.ombudsman.org.uk

این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیسی سروس (NHS Complaints Advocacy Service)
یہ ایک مفت اور رازدارانہ سروس ہے جو این ایچ ایس کی شکایت کرنے والے افراد کی مدد و حمایت کرتی ہے۔ یہ سروس این ایچ ایس سے آزاد ہے اوراس کے دفاتر پورے انگلینڈ میں موجود ہیں۔ اپنے قریب ترین دفترکی تلاش کے لیے اپنے لوکل Healthwatch سے بات کریں۔

Healthwatch
Healthwatch انگلستان کے اندر صحت اورسوشل کیئر کے حوالہ سے صارفین کا ایک حمایتی ادارہ ہے۔ 152 مقامی Healthwatch نیٹ ورک کے اندر کام کرتے ہوئے ہم اس بات کویقینی بناتے ہیں کہ صارفین کے نقطہ نظر کو مقامی اور قومی سطح پران لوگوں کے روبرو پیش کیا جائے جو ہیلتھ اور سوشل کیئر سروسزکے لیے قوائد و ضوابط وضح کرتے ہیں۔ Healthwatch انفرادی شکایات یا معاملات کی تحقیق نہیں کرتا۔ لیکن آپ کا مقامی Healthwatch ان تنظیموں کی طرف آپ کی رہنمائی کرتا ہے جوآپ کی مدد کر سکتی ہیں۔ آپ اپنے مقامی Healthwatch کی تفصیلات یہاں سے حاصل کر سکتے ہیں http://www.healthwatch.co.uk/find-local-heathwatch

کیئر کوالٹی کمیشن
انگلستان کےاندرہم کیئرکوالٹی کمیشن کے نام سے صحت اورسماجی نگہداشت برائے بالغان کے لیےایک خود مختارادارے کی حیثیت رکھتےہیں۔ اس کی یہ ذمہ داری ہے کہ ان سروسز کی طرف سے فراہم کردہ خدمات کوالٹی اور سیفٹی کے اہم معیارات پرپورا اترتے ہیں ہم ان افراد کےمفادات کو بھی جن کے حقوق مینٹل ہیلتھ ایکٹ(Mental Health Act) کے تحت محدود کردیے گئے ہیں تحفظ فراہم کرتے ہیں۔
وہ لوگ جو ہیلتھ اور سوشل کیئر کا استعمال کرتے ہیں اوران کے خاندان اور کیئررزہمارے کام میں اہم کردار ادا کرتے ہیں ان سے حاصل ہونے والی معلومات ہمیں نگرانی کے کام پر اپنی توجہ مرکوز کرنے اورناقص کارکردگی کے شعبوں کوجو ہماری توجہ میں لائے جاتے ہیں نشانہ بنانے میں ہماری مدد کرتے ہیں۔ اگرچہ سی کیو سی کی ذمہ داری شکایات کی تحقیق کرنا نہیں ہے لیکن پھر بھی آپ 0300 616161 پر فون کر کے یا اس پر www.cqc.org.uk آن لائن اپنا تجربہ اور تاثرات بتا سکتے ہیں۔

اس دستاویز کو کیئر کوالٹی کمیشن، دی ہیلتھ سروس محتسب اورمقامی حکومت کے محتسب کی مدد سے تیار کیا گیا ہے۔