



Llywodraeth Cymru
Welsh Government



چیزیں درست کرنا ویلز میں NHS کے متعلق خدشے کا اظہار کرنا



ویلز میں NHS بہترین نگہداشت اور علاج فراہم کرنے کا ارادہ رکھتی ہے لیکن کبھی کبھار ہو سکتا ہے حالات ایسے نہ رہیں جیسا کہ توقع کی گئی تھی۔

جب ایسا ہوتا ہے، تو آپ کو اپنی نگہداشت یا علاج میں ملوث عملے سے اپنے خدشات کا اظہار کرنا چاہیئے، تاکہ وہ یہ دیکھ سکیں کہ آپ کے ساتھ کیا غلط ہوا اور اسے بہتر کرنے کی کوشش کریں۔

Wales میں یہ کام ایک ایسے طریقہ کار کے ذریعے کیا جاتا ہے جسے 'چیزیں درست کرنا' کہا جاتا ہے۔

مجھے کس سے بات کرنی چاہیئے؟

آغاز کرنے کی بہترین جگہ یہ ہے کہ آپ کی نگہداشت یا علاج میں ملوث عملے سے جتنا جلد ممکن ہو بات کریں۔ وہ فوراً آپ کے خدشات کو حل کرنے کی کوشش کریں گے۔

اگر اس سے مدد نہ ملے، یا آپ عملے سے بات نہ کرنا چاہیں، آپ ہیلتھ بورڈ یا ٹرسٹ کی خدشات ٹیم سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو ان خدمات سے متعلق کوئی خدشہ ہو جو آپ نے اپنے جنرل پریکٹیشنر (GP)، ڈینٹس، فارماسسٹ یا آپٹیشن سے وصول کی ہوں، تو آپ کو عموماً پریکٹس سے درخواست کرنی چاہیئے کہ آپ کے لیے اس معاملے کو دیکھیں، لیکن اگر آپ چاہیں، تو آپ کو ہیلتھ بورڈ سے ایسا کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔

ہر ہیلتھ بورڈ یا ٹرسٹ کی اپنی خدشات ٹیم ہوتی ہے۔ ان کی تفصیلات تلاش کرنے کے لیے ہیلتھ ان ویلز کی ویب سائٹ پر جائیں

www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints

ڈائریکٹ ویلز کو NHL یا 0845 4647 پر فون کریں۔

خدشاتی ٹیم یا پریکٹس کیا کرے گی؟

وہ یہ کریں گے:

« آپ کے خدشات کو سنیں تاکہ جتنا جلد ممکن ہو انہیں حل کرنے کی کوشش کریں۔

« آپ کے خدشات پر تحقیق کریں اور آپ کی نگہداشت یا علاج میں ملوث عمل سے بات کریں۔

« آپ کی مدد کرنے کے لیے درست شخص سے آپ کا رابطہ کرائیں۔

« آپ کو بتائیں کہ انہوں نے کیا دریافت کیا ہے اور وہ اس بارے میں کیا کرنے والے ہیں۔

اگر اگر آپ کو معلومات یا مواصلت کی کسی دیگر فارمیٹ

مثلاً بڑے پرنٹ، بریل یا آڈیو میں ضرورت ہو تو براہ کرم

خدشاتی ٹیم کو بتائیں۔

مجھے کسی کو اپنے خدشے کے بارے میں کتنا جلد بتانا چاہیے؟

بہترین تو یہ ہے کہ جتنی جلد ممکن ہو کسی سے بات کریں لیکن آپ ایسا کرنے میں 12 ماہ تک لے سکتے ہیں۔ اگر اس سے زیادہ عرصہ گزر چکا ہو اور تاخیر کی جائز وجوہات ہوں، تو خدشاتی ٹیم یا پریکٹس پھر بھی آپ کے خدشے سے نمٹنے کے قابل ہو گی۔

خدشے کا اظہار کون کر سکتا ہے؟

آپ اس کا اظہار خود کر سکتے ہیں۔ اگر آپ چاہیں، تو کوئی نگہداشت کنندہ، دوست، یا رشتے دار آپ کی نمائندگی کر سکتا ہے، لیکن آپ کو انہیں ایسا کرنے کی تحریری اجازت دینے کی ضرورت پڑے گی۔

کیا میں خدشے کا اظہار کرنے کے لیے معاونت حاصل کر سکتا/سکتی ہوں؟

جی ہاں۔ کمیونٹی ہیلتھ کونسل کی خودمختار مشاورتی خدمت مفت اور رازدارانہ معاونت فراہم کرتی ہے۔

مندرجہ ذیل سے رابطہ کرتے ہوئے اپنی مقامی کمیونٹی ہیلتھ کونسل تلاش کریں:

کمیونٹی ہیلتھ کونسلز کا ویلز میں بورڈ 02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

جب آپ اپنے خدشے کا اظہار کریں تو کیا ہوتا ہے؟

خدشات ٹیم یا پریکٹس یہ کریں گے:

« آپ سے رابطہ کریں گے اور ہو سکتا ہے آپ کے خدشات پر گفتگو کرنے کے لیے ایک میٹنگ کی پیشکش کریں۔

« آپ کے خدشات پر پر تحقیق کریں اور آپ کی نگہداشت یا علاج میں ملوث عملے سے بات کریں۔

« آپ کا خدشہ وصول کرنے کے 30 ایام کار کے دوران آپ کو جواب دینے کا ہدف رکھیں گے۔ اگر وہ اُس وقت کے دوران آپ کو جواب نہیں دے سکتے، تو وہ وضاحت کریں گے کہ ایسا کیوں ہے اور آپ کو مطلع کریں گے کہ کسی جواب کی توقع کب رکھیں۔

بعض خدشات کی تحقیق میں زیادہ دیر لگ سکتی ہے۔

اگر آپ پھر بھی خوش نہ ہوں تو؟

اگر آپ ہیلتھ بورڈ کے ردعمل سے خوش نہیں ہیں، تو آپ پبلک سروسز اومبڈزمن (محتسب) برائے ویلز (Public Services Ombudsman for Wales) سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

پبلک سروسز اومبڈزمن برائے ویلز

ٹیلی فون: 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

پتہ: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ