healthwatch

Bengali - How to complain about health care or social care service

স্বাস্থ্য বা সামাজিক যত্ন পরিষেবা বিষয়ে কিভাবে অভিযোগ জানাবেন

এই তথ্য সম্পর্কে

যদিও বেশির ভাগ লোকের স্বাস্থ্য যত্ন বা সামাজিক যত্ন পরিষেবাগুলি ব্যবহার করার সময় কোন সমস্যা হয় না, কিন্তু মাঝেমধ্যে ত্রুটিবিচ্যুতি হতে পারে। যে যত্ন আপনি লাভ করেছেন সে বিষয়ে যদি আপনি বা আপনার পরিবারের কোন সদস্য যদি অভিযোগ জানাতে চান, তাহলে কি করতে হবে সে বিষয়ে এই তথ্য থেকে জানা যাবে।

কিভাবে অভিযোগ জানাবেন

কার কাছে আপনি অভিযোগ জানাবেন তা নির্ভর করছে:

- আপনি স্বাস্থ্য না সামাজিক যত্ন সম্পর্কে অভিযোগ করছেন, এবং
- সেই যত্নের ব্যয় সরকারী তহবিল থেকে দেওয়া হয়েছে না আপনি নিজে সেই ব্যয় বহন করেছেন।

অভিযোগ যদি মৌখিকভাবে করা হয়ে থাকে তাহলে আপনি কি বলেছেন আর কাকে বলেছেন তার একটাক লিখিত বিবরণ রাখা ভাল। নিজের অভিযোগ দায়ের করার সময়ে বিনামূল্যে সহায়তা, পরামর্শ ও সাপোর্ট পেতে আপনার স্থানীয় Healthwatch আপনাকে জানাতে পারবে।

স্বাস্থ্য যত্ন বিষয়ে কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হয়

(1) এনএইচএস (NHS)এর আর্থিক আনুকুল্যে পরিচালিত পরিষেবাগুলি থেকে প্রাপ্ত যত্নে আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন তাহলে (এমন কি তা যদি কোন স্বতন্ত্র পরিষেবা প্রদানকারী থেকেও আসে) আপনার অভিযোগ করার অধিকার আছে।

(2) যে এনএইচএস (NHS) পরিষেবায় আপনি অসন্তুষ্ট তার অভিযোগ পদ্ধতির প্রতিলিপি দেখতে চান। এতে পাবেন কার সাথে আপনাকে যোগাযোগ করতে হবে, কিভাবে তারা আপনার অভিযোগ সম্পর্কে ব্যবস্থা নেবে এবং আপনার অভিযোগ থেকে তারা কি শিক্ষা লাভ করবে।

(3) আপনার অভিযোগ কে দায়ের করবে তা আপনি বেছে নিতে পারেন, আপনি:

  a. এনএইচএস (NHS)এর আর্থিক আনুকুল্যে পরিচালিত পরিষেবার সাথে সরাসরি যোগাযোগ করুন (হাসপাতাল, ডাক্তার, ডেন্টিস্ট ইত্যাদি)। । অথবা

  b. পরিষেবার ব্যয় বহন করে যে এনএইচএস (NHS) সংস্থা, তাদের কাছে আপনার অভিযোগ জানাতে পারেন:

    (i) আপনার অভিযোগ যদি হয় হাসপাতাল, এনএইচএস (NHS) সামুদায়িক পরিষেবা অথবা আপনার স্থানীয় এনএইচএস ক্লিনিকাল কমিশনিং গ্রুপ (NHS Clinical Commissioning Group) কিভাবে পরিষেবা ক্রয় করে সেই সম্পর্কে, তাহলে

আপনার **স্থানীয় এনএইচএস ক্লিনিকাল কমিশনিং গ্রুপ (Local NHS Clinical Commissioning Group)** এর সাথে যোগাযোগ করুন।

(ii) আপনার অভিযোগ যদি ডাক্তার, ডেন্টাল পরিষেবা, সমুদায় ফার্মাসিস্ট, হাই স্ট্রীট অপ্টোমেট্রিস্ট (চোখের ডাক্তার) বা কোন বিশেষ 'বিশেষজ্ঞ' এনএইচএস পরিষেবা সম্পর্কে হয়, তাহলে **এনএইচএস ইংল্যান্ড (NHS England)**-এর সাথে যোগাযোগ করুন

(4) আপনার অভিযোগ য়াপনি ব্যক্তিগতভাবে, টেলিফোন, ইমেল বা চিঠির মাধ্যমে করতে পারেন। এর ফলে এনএইচএস (NHS) পরিষেবা আপনার সম্ভাব্য কোন সমস্যা সম্পর্কে অবহিত হবার সুযোগ পাবে ও তার সমাধান করতে পারবে। অভিযোগ যদি টেলিফোনে বা ব্যক্তিগতভাবে করেন, তাহলে আপনার অভিযোগের একটি লিখিত প্রতিলিপি পাবেন।

(5) তাও যদি কার কাছে অভিযোগ জানাবেন সে বিষয়ে নিশ্চিত হতে না পারেন: যে কোন এনএইচএস (NHS) সংস্থা বা এনএইচএস পালস (NHS PALS) পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করুন এবং তারা দেখবে যাতে আপনার অভিযোগ সঠিক লোকের কাছে পৌঁছায় যিনি আপনাকে সাহায্য করতে পারবেন। আপনি আপনার স্থানীয় Healthwatch -এর সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন যারা আপনার অভিযোগ সবচেয়ে সঠিক জায়গায় পাঠাতে আপনাকে পরামর্শ দিতে পারে।

প্রাপ্ত জবাবে আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন

- আপনার অভিযোগের ফলাফলে বা তা যেভাবে কার্যান্বিত হয়েছে তাতে যদি সন্তুষ্ট না হন তাহলে আপনার অধিকার আছে স্বাস্থ্য পরিষেবা ওম্বাডসম্যান (Health Service Ombudsman)কে আপনার অভিযোগ তদন্ত কতে অনুরোধ করার। এটি একটি বিনামূল্যের, স্বাধীন পরিষেবা।
- শুধুমাত্র এনএইচএস (NHS) কোন অভিযোগের সমাধান করার চেষ্টা করার পরই সাধারণতঃ এঁরা তার তদন্ত করেন।
- এঁরা যদি সিদ্ধান্ত নেন যে এনএইচএস (NHS) ভুল করেছে, তাহলে তা ঠিক করার জন্য সুপারিশ করতে পারেন।

ওম্বাডসম্যান (Ombudsman) **-এর সাথে আপনি এখানে যোগাযোগ করতে পারেন:**

0345 015 4033
ইমেল phso.enquiries@ombudsman.org.uk

টেক্সটফোন 0300 061 4298 যদি আপনি বধির হন বা সাধারণ টেলিফোন ব্যবহারে সমস্যা থাকে

'কল ব্যাক' লিখে আপনার নাম ও মোবাইল নম্বর সমেত একটা কল পাঠান 07624 813 005 নম্বরে

অথবা লিখুন: Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP.

আপনি এদের ওয়েবসাইটও দেখতে পারেন www.ombudsman.org.uk -তে

আপনি নিজে যে স্বাস্থ্য যত্নের ব্যয়ভার বহন করেছেন সেক্ষেত্রে কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হবে

যদি আপনার প্রাপ্ত যত্নের ব্যয় এনএইচএস (NHS) বহন না করে থাকে:

(1) প্রথমতঃ আপনাকে পরিষেবা প্রদানকারী ব্যক্তি বা সংস্থার সাথে যোগাযোগ করতে হবে এবং তাদের ভুল শুধরানোর সুযোগ দিতে হবে।
(2) যদি তাদের জবাবে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে যোগাযোগ করতে পারেন The Independent Healthcare Advisory Service (IHAS) www.independenthealthcare.org.uk.

কেয়ার হোম এবং সামাজিক যত্ন পরিষেবাগুলি সম্পর্কে কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হয়

(1) কেয়ার হোম, নার্সিং হোম, হোম-কেয়ার এজেন্সী বা অন্যান্য সামাজিক যত্ন পরিষেবা থেকে প্রাপ্ত যত্নে যদি আপনি সন্তুষ্ট না হন, আপনার অধিকার আছে অভিযোগ করার। যদি পরিষেবাটি সামাজিক যত্ন পরিকাঠামোর অন্তর্গত অথচ এনএইচএস (NHS) আর্থিক আনুকুল্যে পরিচালিত না হয়, যেমন ডেন্টাল পরিষেবা, সেক্ষেত্রে আপনাকে এনএইচএস (NHS) অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে যা আপনি আগের বিভাগে 'স্বাস্থ্য যত্ন বিষয়ে কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হয়' নামে পাবেন।
(2) যে যত্ন পরিষেবায় আপনি অসন্তুষ্ট তার অভিযোগ পদ্ধতির প্রতিলিপি দেখতে চান। এতে পাবেন কার সাথে আপনাকে যোগাযোগ করতে হবে, কিভাবে তারা আপনার অভিযোগ সম্পর্কে ব্যবস্থা নেবে এবং আপনার অভিযোগ থেকে তারা কি শিক্ষা লাভ করবে।
(3) আপনি সরাসরি যত্ন পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করুন (কেয়ার বা নার্সিং হোম ইত্যাদি)। আপনি ব্যক্তিগতভাবে, টেলিফোন, ইমেল বা চিঠির মাধ্যমে এটা করতে পারেন। এর ফলে যত্ন পরিষেবা আপনার সম্ভাব্য কোন সমস্যা সম্পর্কে অবহিত হবার সুযোগ পাবে ও তার সমাধান করতে পারবে।
(4) যে যত্ন আপনি পেয়েছেন তা যদি কাউন্সিলের দ্বারা ব্যবস্থাপিত বা তাদের আর্থিক পৃষ্ঠপোষকতায় হয়ে থাকে তাহলে তাদের কাছেও অভিযোগ জানাতে পারেন। আপনার স্থানীয় কাউন্সিলের অ্যাড্রেস হল www.direct.gov.uk অথবা আপনার স্থানীয় Healthwatchকে বলতে পারেন।

প্রাপ্ত জবাবে আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন

- যত্ন পরিষেবা বা আপনার স্থানীয় কাউন্সিলের চূড়ান্ত জবাবে যদি আপনি সন্তুষ্ট না হন তাহলে স্থানীয় সরকারী ওম্বাডসম্যান (Local Government Ombudsman)কে আপনার অভিযোগের বিষয়ে তদন্ত করতে বলার অধিকার আপনার আছে। এটি একটি বিনামূল্যের, স্বাধীন পরিষেবা।
- আপনার নিজের যত্নের জন্য আপনি ব্যয় বহন করুন বা আপনার স্থানীয় কাউন্সিল ব্যয় বহন করুক, সবক্ষেত্রেই এই অধিকার প্রযুক্ত হবে।

0300 061 0614 নম্বরে আপনি স্থানীয় সরকারী ওম্বাডসম্যান (Local Government Ombudsman)-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, অথবা লিখতে পারেন: Local Government Ombudsman PO Box 4771, Coventry CV4 0EH.
আপনি এদের ওয়েবসাইটও দেখতে পারেন www.lgo.org.ukতে।

এনএইচএস অভিযোগ সমর্থনকারী পরিষেবা (NHS Complaints Advocacy Service)
এই বিনামূল্যের গোপনীয় পরিষেবা এনএইচএস (NHS) সম্পর্কে যাঁরা অভিযোগ করেন তাঁদের সাহায্য ও সমর্থন করে। এই পরিষেবা এনএইচএস (NHS) থেকে স্বতন্ত্র এবং সারা ইংল্যান্ডে এদের অফিস আছে। আপনার সবচেয়ে কাছে কোনটি তা জানতে স্থানীয় Healthwatchকে জিজ্ঞাসা করুন।

Healthwatch
Healthwatch ইংল্যান্ড হল ইংল্যান্ডে স্বাস্থ্য ও সামাজিক যত্নের ক্ষেত্রে উপভোক্তা চ্যাম্পিয়ন। ১৫২ টি স্থানীয় Healthwatch-এর নেটওয়ার্কের মাধ্যমে কাজ করে আমরা উপভোক্তার দৃষ্টিভঙ্গী স্থানীয়স্তরে ও জাতীয়স্তরে তাদের কাছে উপস্থাপন করি যারা স্বাস্থ্য ও সামাজিক যত্ন পরিষেবাগুলির পরিচালনা, নিয়ন্ত্রণ ও পরিকল্পনা করেন। Healthwatch কোন ব্যক্তিগত কেস বা অভিযোগের তদন্ত করেনা। কিন্তু আপনার স্থানীয় Healthwatch আপনাকে সাহায্য করতে পারে এমন সব সংস্থার সন্ধান দিতে সক্ষম। আপনি আপনার স্থানীয় Healthwatch-এর যোগাযোগের বিবরণ এখানে পাবেন http://www.healthwatch.co.uk/find-local-heathwatch।

দি কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন
দ্য কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন (CQC) হল ইংল্যান্ডের স্বাস্থ্য ও বয়স্ক সামাজিক যত্ন পরিষেবার স্বাধীন নিয়ন্ত্রক। পরিষেবাগুলি যে যত্ন প্রদান করে তা গুণমান ও নিরাপত্তার গুরুত্বপূর্ণ মান অনুযায়ী কি না তা পরীক্ষার দায়িত্বপ্রাপ্ত হল এই কমিশন। মানসিক স্বাস্থ্য অধিনিয়ম (Mental Health Act)-এর অধীনে যাদের অধিকার সীমিত, তাদের স্বার্থও CQC রক্ষা করে।
যাঁরা স্বাস্থ্য যত্ন এবং সামাজিক যত্ন ব্যবহার করেন তাঁরা, তাঁদের পরিবার ও যত্নপ্রদানকারীরা আমাদের কাজে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেন এবং য়ামাদের নিরীক্ষণের কাজে সাহায্য করেন এবং আমাদের নজরে আসা খারাপ কার্যপদ্ধতির ক্ষেত্রগুলি নির্দিষ্ট করেন। যদিও CQC-র ভূমিকা অভিযোগের তদন্ত করা নয়, তবুও আপনি আপনার অভিজ্ঞতা শেয়ার করতে পারেন 03000 616161নম্বরে ফোন করে অথবা www.cqc.org.uk -তে অনলাইনে আপনার মতামত জানাতে পারেন।

দ্য কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন, দ্য হেলথ সার্ভিস ওম্বাডসম্যান এবং দ্য লোকাল গভর্নমেন্ট ওম্বাডসম্যানের সহায়তায় এই নথি প্রস্তুত করা হয়েছে।