

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

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 ہو تو 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 کیئر کی 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 تو عام طور پر اس بات کا ریکارڈ رکھنا کہ آپ نے کس کے ساتھ کیا بات کی ہے بہت اہم ہے۔ آپ کو آپ 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) اگر آپ 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 اور وہ 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) اگر آپ کی شکایات کسی ہسپتال، این ایچ ایس کمیونٹی سروس یا آپ کے مقامی این ایچ ایس کلینیکل کمیشننگ گروپ (NHS Clinical Commissioning Group) کے خدمات خریدنے کے طریق کار سے متعلق ہے تو آپ لوکل این ایچ ایس کلینیکل کمیشننگ گروپ (Local NHS Clinical Commissioning Group) سے رابطہ کریں۔
- (ii) اگر آپ 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 کر سکے اور آپ کے معاملات درست کر سکیں۔ اگر آپ اپنی شکایت ذاتی طور پر یا بذریعہ فون کرتے ہیں تو ایسی صورت میں آپ کو اپنی شکایت کی ایک تحریری نقل موصول ہو گی۔

(5) اگر آپ 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 جو آپ کو شکایت کرنے کے لیے درست جگہ کے بارے میں بتا سکتے ہیں۔

اگر وصول ہونے والے جواب سے آپکی تسلی نہیں ہوئی

- اگر آپ اپنی شکایت کے نتیجے یا اس کو نمٹانے کے طریق کار سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ 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 اور موبائل نمبر ٹیکسٹ کریں یا ان کو خط لکھیں:

Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP

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

اس ہیلتھ کیئر کے بارے میں جس کے لیے آپ نے ادائیگی کی ہے کس طرح شکایت کر سکتے ہیں -

اگر آپ 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 اور اس کو اپنے لیے معاملات سیدھے کرنے کا موقع فراہم کریں۔

(2) اگر آپ ان کے جواب سے مطمئن نہ ہوں تو ان 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) اگر آپ کیئر ہوم، ہوم کیئر ایجنسی یا کسی دیگر سوشل کیئر سروس سے حاصل ہونے والی سروس سے ناخوش ہیں تو شکایت کرنا آپ کا حق ہے۔ اگر سروس کسی سوشل کیئر کے ماحول میں فراہم کی گئی ہے جس کو این ایچ ایس نے مالی مدد دی تھی یعنی ڈینٹل سروسز تو آپ کو این ایچ ایس کی شکایت کے طریق کار پر عمل کرنا ہوگا جو آپ کو پچھلی سیکشن "ہیلتھ کیئر کے 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 اور وہ 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 اور آپ کے معاملات درست کر سکیں۔
- (4) اگر آپ کو ملنے والی دیکھ بھال کا بندوبست یا مالی معاونت کونسل کے ذریعہ کی گئی تھی تو آپ 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۔

اگر وصول ہونے والے جواب سے آپکی تسلی نہیں ہوئی

- اگر آپ اپنی مقامی کونسل یا کیئر سروس کے حتمی جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ 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 ہو اس 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 سائٹ بھی ملاحظہ کر سکتے ہیں www.ombudsman.org.uk

این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیسی سروس (NHS Complaints Advocacy Service) 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 سائٹ بھی ملاحظہ کر سکتے ہیں www.ombudsman.org.uk

این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیسی سروس (NHS Complaints Advocacy Service) 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 سائٹ بھی ملاحظہ کر سکتے ہیں www.ombudsman.org.uk

Healthwatch
انگلستان کے اندر صحت اور سوشل کیئر کے حوالہ سے صارفین کا ایک حمایتی ادارہ ہے۔ 152 مقامی Healthwatch نیٹ ورک کے اندر کام کرتے ہوئے ہم اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ صارفین کے نقطہ نظر کو مقامی اور قومی سطح پر ان لوگوں کے روبرو پیش کیا جائے جو ہیلتھ اور سوشل کیئر سروسز کے لیے فوائد و ضوابط وضع 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 جو آپ کی مدد کر سکتی ہیں۔ آپ اپنے مقامی Healthwatch کی تفصیلات یہاں سے حاصل کر سکتے ہیں
<http://www.healthwatch.co.uk/find-local-healthwatch>

کینر کوالٹی کمیشن
انگلستان کے اندر ہم کینر کوالٹی کمیشن کے نام سے صحت اور سماجی نگہداشت برائے بالغان کے لیے ایک خود مختار ادارے کی حیثیت رکھتے ہیں۔ اس کی یہ ذمہ داری ہے کہ ان سروسز کی طرف سے فراہم کردہ خدمات کوالٹی اور سیفٹی کے اہم معیارات پر پورا اترتے ہیں ہم ان افراد کے مفادات کو بھی جن کے حقوق مینٹل ہیلتھ ایکٹ (Mental Health Act) کے تحت محدود کر دیے گئے ہیں تحفظ فراہم کرتے ہیں۔
وہ لوگ جو ہیلتھ اور سوشل کیئر کا استعمال کرتے ہیں اور ان کے خاندان اور کیئررز ہمارے کام میں اہم کردار ادا کرتے ہیں ان سے حاصل ہونے والی معلومات ہمیں نگرانی کے کام پر اپنی توجہ مرکوز کرنے اور ناقص کارکردگی کے شعبوں کو جو 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 کینر کوالٹی کمیشن، دی ہیلتھ سروس محتسب اور مقامی حکومت کے محتسب کی مدد سے تیار کیا گیا ہے۔