



একটি অভিযোগের চিঠি লেখা

আমি কাকে অভিযোগ করব?

এনএইচএস সংস্থাগুলিকে জড়িত করে অভিযোগগুলি

যদি আপনি কোনও হাসপাতাল বা অ্যাম্বুলেন্স পরিষেবার বিষয়ে অভিযোগ করতে চান তাহলে এনএইচএস ট্রাস্টের কমপ্লেইন্টস ম্যানেজার বা চিফ এক্সিকিউটিভ-এর সাথে যোগাযোগ করুন।

কোথায় আপনার অভিযোগ পাঠাতে হবে সে বিষয়ে যদি আপনি ঠিকমত না জানেন, পেশেন্ট অ্যাডভাইস অ্যান্ড লিয়ান্স সার্ভিস (পিএলএস) বা হাসপাতালের কমপ্লেইন্টস ডিপার্টমেন্ট বা আপনার স্থানীয় এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেসি সার্ভিস থেকে পরামর্শ চেয়ে নিন। অন্যথায়, বেশির ভাগ হাসপাতালের ট্রাস্টগুলির ওয়েবসাইটে অভিযোগের বিষয়ে তাদের কিভাবে যোগাযোগ করতে হবে তার বিবরণ দেওয়া আছে।

আপনার জিপি, দন্তচিকিত্সক, চক্ষুচিকিত্সক, ফার্মাসিস্ট, স্বাস্থ্য কেন্দ্র বা অন্য স্বতন্ত্র এনএইচএস ঠিকাদারদের মত প্রাইমারি কেয়ার এবং স্বতন্ত্র পরিষেবা প্রদানকারীদের পরিষেবার ব্যবস্থার বিষয়ে অভিযোগের জন্য, আপনার দুটি বিকল্প আছে:

ক) আপনি অভিযোগের দায়িত্বে থাকা ব্যক্তিকে যোগাযোগ করে এনএইচএস সংস্থাটির কাছে সরাসরি অভিযোগ করতে পারেন। বেশির ভাগ জিপি এবং ডেন্টাল প্র্যাকটিসে ইনি হলেন প্র্যাকটিস ম্যানেজার।

বা

খ) আপনি পরিষেবার কমিশনারের কাছে অভিযোগ করতে পারেন।

দ্রষ্টব্য: যদি আপনি সংস্থাটির কাছে সরাসরি অভিযোগ করা বেছে নেন (বিকল্প ক) এবং আপনি তাদের উত্তরের বিষয়ে খুশি নন, আপনি পরিষেবার কমিশনারের কাছে একই বিষয় জানাতে পারবেন না কিন্তু আপনাকে সরাসরি হেল্থ সার্ভিস ওমবুডসম্যানের (এইচএসও) কাছে যেতে হবে।

যদি আপনার অভিযোগ একটির বেশি এনএইচএস সংস্থার বিষয়ে হয় তাহলে আপনাকে শুধু সংস্থাগুলির একটিকে চিঠি পাঠাতে হবে। তারা সম্পূর্ণ অন্য সংস্থার(গুলির) সাথে যোগাযোগ করবে এবং একটি সমন্বিত উত্তর প্রদান করবে।

এনএইচএস ছাড়া অন্য সংস্থাগুলিকে জড়িত করে অভিযোগ

সামাজিক সেবার অভিযোগ বা বেসরকারিভাবে ব্যবস্থা করা পরিষেবাগুলির বিষয়ে অভিযোগের জন্য আলাদা অভিযোগ করার প্রণালী আছে। যদিও এই সব ক্ষেত্রে এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেসি সার্ভিস অভিযোগে সাহায্য করতে পারে না, কোথায় সাহায্য পেতে পারেন সেই সঠিক দিশায় আমরা আপনাকে এগিয়ে দেব।

এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেসি সার্ভিস আপনাকে সেই এনএইচএস পরিষেবাগুলির বিষয়ে অভিযোগ করায় সহায়তা করতে পারে যাতে একটি সামাজিক সেবার উপাদান আছে। এর একটি উদাহরণ হতে পারে যে আপনি হাসপাতালের কাছে আপনাকে ছেড়ে দেওয়া নিয়ে একটি অভিযোগ করতে চান কিন্তু এই অভিযোগের একটি অংশ হল আপনি বাড়ি ফেরার পর প্রদান করা সামাজিক সেবা পরিষেবার বিষয়ে।

যদি আপনার অভিযোগ এমন একটি পরিষেবার বিষয়ে হয় যা এনএইচএস-এর সাথে সহযোগিতায় প্রদান করা হয় তাহলে আপনার শুধু পরিষেবাগুলির একটিতে অভিযোগ করার প্রয়োজন হবে।



একটি অভিযোগের চিঠি লেখা আর পাঠানো

চিঠিটিতে আপনার অভিযোগের রূপরেখা স্পষ্টভাবে থাকতে হবে এবং এনএইচএস-এর অভিযোগের প্রণালীর অধীনে তার তদন্ত চাইতে হবে। যদি আপনি আপনার নিজের বদলে অন্য এমন কারোর হয়ে লিখছেন যিনি একজন রোগী, তাহলে আপনাকে অবশ্যই দেখাতে হবে যে আপনি রোগীর অনুমতি নিয়েছেন। এই প্যাকে আমরা একটি সম্মতি ও গোপনীয়তার ফর্ম অন্তর্ভুক্ত করেছি যা আপনি ব্যবহার করতে পারেন।

উপকারী পরামর্শগুলি

সংক্ষেপে লিখুন

- আপনার অভিযোগ দুই পাতার কমে রাখার চেষ্টা করুন।
- বড় চিঠিতে আপনার মূখ্য বিষয়গুলি না হারিয়ে ফেলার বিষয়ে যত্নবান হন।
- যদি অভিযোগটি দীর্ঘ এবং জটিল হয় বিশদ বিবরণের সাথে একটি লগ শিট বা ঘটনার ডায়েরি সঙ্গে পাঠান।

স্পষ্ট এবং সোজাসুজিভাবে লিখুন।

- ছোট ছোট বাক্য ব্যবহার করুন।
- আপনার কি পছন্দ হয় নি তা বলতে ভয় পাবেন না, কিন্তু আক্রমণাত্মক বা দোষারোপের ভাষা ব্যবহার করবেন না।
- নিজের কথার পুনরাবৃত্তি করবেন না।

গঠনমূলক হন।

- আপনার অভিযোগ বিষয়গুলিতে উন্নতি আনার একটি সুযোগ।
- আপনার উদ্বেগগুলি নমন্যভাবে, কিন্তু কঠোরভাবে জানান।
- আপনার অভিযোগের ফলে আপনি কি অর্জন করতে চাইছেন তা ব্যাখ্যা করুন। যেমন একটি ক্ষমা, ব্যাখ্যা, পরিষেবায় উন্নতি, বা অন্য কোনও সুরাহা।

কপি রাখুন

- পাঠানো এবং পাওয়া ইমেইলগুলির তারিখ অনুসারে কপি রাখুন, এবং করা সব টেলিফোন কলগুলি নোট করুন।।

দলিলগুলির ফটোকপি পাঠান, আসলগুলি নয়

- আসল দলিলগুলি আপনার নিজের জিম্মায় রাখুন।

নিশ্চিত করুন যে আপনার চিঠি প্রাপ্তি স্বীকার করা হয়েছে

- আপনি তা গ্যারান্টিড বা রেকর্ডেড ডেলিভারির মাধ্যমে পাঠাতে পারেন।

এর পরে কী হবে?

আপনি তিনটি কর্মদিবসের মধ্যে একটি প্রাপ্তিস্বীকারের চিঠি পাবেন।

এনএইচএস-কে আপনার অভিযোগের বিষয়ে আলোচনা করতে এবং আপনার আশঙ্কাগুলি আপনার সাথে সুরাহা করতে আপনার সাথে যোগাযোগ করতে হবে। এর অর্থ হল যে আপনার উদ্বেগগুলি কিভাবে মেটাতে হবে এবং এগুলি উপস্থাপন করে আপনি কি অর্জন করার আশা করেন সে বিষয়ে তারা আলোচনা করবে। এছাড়া সমস্যাগুলি সুরাহার জন্য আপনার সাথে তাদের একটি সময়কালের সাথে একমত হতে হবে এবং অগ্রগতির বিষয়ে আপনাকে জানিয়ে রাখতে হবে। সুপারিশ করা সময়কালের উপর বিভিন্ন জিনিষের প্রভাব পড়তে পারে যেমন কতজন কর্মীদের সাথে তাদের কথা বলা প্রয়োজন, আপনার মেডিকাল রেকর্ড দেখা তাদের পক্ষে কতটা সহজ এবং আপনার অভিযোগে অন্য এনএইচএস সংস্থা জড়িত আছে কি না। যদি এই সময়কাল বজায় রাখতে কোনও সমস্যা হয়, তাহলে তার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে তাদের আপনাকে যোগাযোগ করতে হবে এবং এক সংশোধিত সময়কালের বিষয়ে একমত হতে হবে।

যদি আপনার অভিযোগে এমন কোনও পরিষেবা সম্পৃক্ত থাকে যা এনএইচএস-এর সাথে সহযোগিতায় প্রদান করা হচ্ছে তাহলে আপনার অভিযোগ পাওয়া সংস্থাটি অন্য সংস্থাগুলির সাথে যোগাযোগ করবে। তাদের নিজেদের মধ্যে তারা একমত হবে যে কে:

- এই অভিযোগটির সুরাহায় নেতৃত্ব দেবে।
- আপনার সাথে যোগাযোগের কেন্দ্র হবে এবং আপনার সাথে যোগাযোগের দায়িত্ব নেবে।
- অভিযোগ এবং কোনও তদন্ত পরিচালনার সমন্বয় করবে।
- নিশ্চিত করুন যে আপনি একটি মাত্র উত্তর পান, যা প্রথমে সম্মত হওয়া সব বিষয়গুলির সুরাহা করে।

যদি অভিযোগের চিঠি লেখার বিষয়ে, বা অভিযোগের প্রক্রিয়ার যে কোনও সময়ে আপনার আরো পরামর্শের প্রয়োজন হয়, অনুগ্রহ করে ভয়েসেবিলিটি এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেসি সার্ভিস-এর সাথে যোগাযোগ করুন।



অভিযোগ জানানোর প্রথম চিঠির উদাহরণমূলক কাঠামো

একান্ত এবং গোপনীয়
আপনার ঠিকানা এবং
টেলিফোন নম্বর লিখুন

চিফ এক্সিকিউটিভ বা কমপ্লেইন্টস ম্যানেজার (যদি নাম জানেন)
এর পরে সংস্থাটির নাম ও ঠিকানা

তারিখ

প্রিয়....

বিষয়: এনএইচএস অভিযোগ - অভিযোগকারীর নাম, জন্মের তারিখ

আমি [কর্মীর(দের) নাম] স্থান [যে স্থানে ঘটনাটি ঘটেছে/চিকিত্সা গ্রহণ করা হয়েছে] -এ পাওয়া
চিকিত্সা সম্বন্ধে অভিযোগ জানাতে লিখছি যা আমি [ঘটনার তারিখ/চিকিত্সার সময়কাল]-এ লাভ
করেছি।

বা [যদি আপনি রোগীর হয়ে লিখছেন]

আমি [রোগীর নাম লিখুন] এর হয়ে লিখছি এবং তাদের হয়ে এটি করার জন্য লিখিত চুক্তিটি আমি সঙ্গে
পাঠাচ্ছি। [যদি রোগী সম্মতি জ্ঞাপন না করতে পারে, যেমন, যদি তারা খুব অল্পবয়সী, অসুস্থ বা মৃত হয়,
তাহলে আপনাকে তা ব্যাখ্যা করতে হবে]।

বর্ণনা করুন:

- কী ঘটেছে,
- কখন, এবং
- কোথায়।

যদি আপনি ঘটনাটি মনে করতে না পারেন কারণ আপনার অস্মোপচার হয়েছিল (উদাহরণ) তৃতীয়
পক্ষের প্রদান করা তথ্য অন্তর্ভুক্ত করুন এবং জানান কিভাবে তারা এটির বিষয়ে অবগত হয়।

যদি আপনার কোনও লগ শিট বা ঘটনার তালিকা থাকে, আপনি তা একটি আলাদা পৃষ্ঠা হিসাবে
সঙ্গে দিতে পারেন এবং সে বিষয়ে এখানে উল্লেখ করতে পারেন। বিষয়ের সুরাহা করতে আপনি
ইতিমধ্যে কি করেছেন তা ব্যাখ্যা করুন, যদি আপনি তা করে থাকেন।

এই অভিযোগটির উত্তরে আমি নিম্নলিখিত বিষয়গুলির সমাধান চাইব।

- প্রথমে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলি লিখুন।
- ব্যাখ্যা করুন কেন আপনি সন্তুষ্ট নন।
- স্পষ্টভাবে এবং সংক্ষেপে লিখুন।
- আপনার পয়েন্টগুলি সংখ্যা দিয়ে বা বুলেট হিসাবে উপস্থাপন করুন।
- যে যে প্রশ্নগুলির আপনি উত্তর চান তা জিজ্ঞাসা করুন এবং গুরুত্ব অনুযায়ী তার তালিকা তৈরি করুন।

এই অভিযোগের ফলে আমি এখন চাই.....

আপনি যা অর্জন করতে চান তা বলুন, উদাহরণস্বরূপ:

- যা ঘটেছে তার একটি ব্যাখ্যা,
- একটি ক্ষমা প্রার্থনা,
- কোন নাম উল্লেখিত ব্যক্তির দ্বারা আপনার অভিজ্ঞতা হওয়া সমস্যার সুরাহা।

এই চিঠির আপনার প্রাপ্তিস্বীকার পেতে আমি সাগ্রহে অপেক্ষা করছি। আমি চাই যে আমার উদ্বেগগুলির বিষয়ে আপনি সম্পূর্ণ তদন্ত করেন এবং এনএইচএস কমপ্লেইন্টস প্রণালী অনুযায়ী তার একটি উত্তর দিন।

যদি আপনার আরো তথ্যের প্রয়োজন হয় অনুগ্রহ করে দ্বিধা না করে আমায় যোগাযোগ করুন। এই অভিযোগের বিষয়ে আপনার মনোযোগের জন্য ধন্যবাদ। আপনার মত শোনার বিষয়ে আমি সাগ্রহে অপেক্ষা করছি।

আপনার বিনীত

আপনার স্বাক্ষর

আপনার নাম স্পষ্টাক্ষরে লিখুন

যদি আপনি আপনার চিঠির কপি অন্য পক্ষগুলিকে পাঠাচ্ছেন, তা এখানে দেখান

অনুলিপি অন্য পক্ষ



অভিযোগের চিঠি, নমুনা

মিসেস এ স্মিথ
1 দ্য অ্যাভিনিউ,
ইয়রটাউন,
এটি1 2এবি
টেলিফোন: 010 232 3205

হেলেন ক্লার্ক
দ্য কমপ্লেক্স ম্যানেজার
পিটারসফিল্ড সার্জারি
4 মেইন স্ট্রিট
ইয়রটাউন,
এটি1 2সিডি

মার্চ 30শে 2013

প্রিয় হেলেন ক্লার্ক

বিষয়: এনএইচএস অভিযোগ - মিসেস এ স্মিথ, জন্মের তারিখ 19 মে 1963

পিটারসফিল্ড সার্জারির ডক্টর হেটন যেভাবে আমার চিকিত্সা করেছেন সে বিষয়ে অভিযোগ জানাতে আমি লিখছি।

আমাকে ডক্টর হেটন তিনবার দেখেছেন, 24শে এপ্রিল, 31শে মে, আর 10ই ডিসেম্বর 2012। তিনি আমাকে পরীক্ষা করেন নি বা কোন টেস্ট করান নি। আমি মনে করি যে তিনি আমার লক্ষণগুলিকে গুরুত্ব দেন নি এবং বলেন যে আমার সমস্যাগুলি চাপের জন্য হয়েছে, এবং আমাকে হালকাভাবে থাকতে হবে।

আমি খুব অসুস্থ বোধ করছিলাম এবং তার মনোভাবে বিরত বোধ করছিলাম। আমি চিন্তিত হয়ে পড়েছিলাম তাই আমি প্রযাকটিসের আরেকজন ডাক্তারের সাথে অ্যাপয়েন্টমেন্ট করেছিলাম। আমি তার নাম জানি না কিন্তু তা আমার নোটে আছে।

এই ডাক্তার আমায় 7ই জানুয়ারি 2013 তারিখে পরীক্ষা করেন এবং টেস্টের ব্যবস্থা করেন। এগুলি দেখায় যে আমি ডায়াবেটিক ছিলাম। আমায় ওষুধ এবং এক বিশেষ পথ্য প্রেসক্রাইব করা হয় এবং এখন আমি অনেক ভালো বোধ করছি। এপ্রিল 2012 থেকে জানুয়ারি 2013 সময়কালে, আমি গুরুতর সংক্রমণে ভুগি, নিদ্রাহীন রাত্রি কাটাই আর আমি খুব পীড়িত বোধ করছিলাম।

আমি ডক্টর হেটনের সাথে আমার উদ্বেগগুলি তোলার চেষ্টা করেছি কিন্তু তিনি শোনে নি।

এই অভিযোগটির উত্তরে আমি নিম্নলিখিত বিষয়গুলির সমাধান চাইব।

- আগের অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলিতে ডক্টর হেটন দ্বারা আমার ডায়াবেটিস ধরা পড়া আর রোগনির্ণয় না হওয়ার জন্য আমার স্বাস্থ্যের অবস্থা কি আরো খারাপ হয়েছে?
- ডক্টর হেটন কোনও টেস্ট করার কেন আদেশ দেন নি?

আমার প্রশ্নগুলির উত্তরগুলির সাথে সাথে, আমি এখন চাই:

- রোগীদের প্রতি ডক্টর হেটনের মনোভাবের পর্যালোচনা করা হোক।
- ডক্টর হেটনকে ব্যাখ্যা করতে হবে কেন তিনি আমার কথা শোনে নি বা আমায় পরীক্ষা করেন নি।
- তার অপরাধ সেবার জন্য আমি যে অপ্রয়োজনীয় চাপ এবং খারাপ স্বাস্থ্যের মধ্য দিয়ে গিয়েছি তার জন্য একটি ক্ষমা প্রার্থনা
- ডাক্তারদের মন দিয়ে শোনার ক্ষমতার পর্যালোচনা করতে প্রযাকটিসের কী কী ব্যবস্থা আছে তা জানা।

আমি এর আগে প্রযাকটিস থেকে খুব ভালো পরিচর্যা পেয়েছি, বিশেষত তিনি অবসর নেওয়ার আগে ডক্টর কনরস-এর কাছ থেকে। আমাকে তারপর ডক্টর হেটনের কাছে হস্তান্তরিত করা হয়। প্রযাকটিসের প্রদান করা পরিচর্যার বিষয়ে আমি আমার বিশ্বাস ফিরে পেতে চাই।

আমি খুশি হব যদি আমার উদ্বেগগুলির বিষয়ে আপনি একটি সম্পূর্ণ তদন্ত করেন এবং এনএইচএস কমপ্লেক্স নিয়মবিধি অনুযায়ী তার একটি সম্পূর্ণ উত্তর দিন।

আপনার মত শোনার বিষয়ে আমি সাগ্রহে অপেক্ষা করছি।

আপনার বিনীত

মিসেস এ স্মিথ



0300 330 5454

টেক্সটফোন: 0786 002 2939



NHS Complaints Advocacy
VoiceAbility, Mount Pleasant House,
Huntingdon Road, Cambridge, CB3 0RN



ফ্যাক্স: 0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org

www.nhscomplaintsadvocacy.org



Advocacy



Quality Services