আমার যদি শুধু তথ্যের প্রয়োজন থাকে?

তাদের অভিযোগ করতে সকলের অ্যাডভোকেটের সহায়তা লাগে না। উদাহরণস্বরূপ, কিছু ব্যক্তি শুধু জানতে চান কিভাবে অভিযোগ ব্যবস্থাটি কাজ করে বা জানতে চান কাকে অভিযোগের চিঠিটি পাঠাতে হবে।

কোনও এনএইচএস অভিযোগের বিষয়ে সাহায্যের জন্য যারা ভয়েসেবিলিটির সাথে যোগাযোগ করেন তারা একটি বিনামূল্যে নিজ সাহায্যের তথ্য প্যাক ডাউনলোড করতে পারেন বা তাদের ইমেইল বা ডাকযোগে পাঠানো যেতে পারে।

নিজ সাহায্যের তথ্য প্যাকে অন্তর্ভুক্ত থাকে:

- কিভাবে অভিযোগ ব্যবস্থা কাজ করে সে বিষয়ে একটি বিশদ পুস্তিকা।
- আপনার মেডিকাল রেকর্ড কিভাবে ব্যবহার করবেন সে বিষয়ে তথ্য।
- আপনার অভিযোগের চিঠিটি কিভাবে তৈরি করবেন সে বিষয়ে নির্দেশনা।

আপনার অভিযোগ করায় সাহায্য করার জন্য এগুলি যথেষ্ট হতে পারে।

যদি আপনি নিজেই অভিযোগ করেন, তাহলেও অভিযোগ প্রক্রিয়ার যে কোনও সময় আপনি কোনও এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেট-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এটি হতে পারে আরো তথ্য পেতে বা কোনও অ্যাডভোকেট-এর সহায়তা করার জন্য অনুরোধ করতে।

আমি কি অন্য কারোর হয়ে অভিযোগ করতে পারি যেমন কোন শিশু, বন্ধু বা আত্মীয়?

যদি কোন 18 বছরের কম বয়সী শিশু নিজে অভিযোগ করতে না পারে তাহলে আপনি তার হয়ে অভিযোগ করতে পারেন। যে সংস্থার কাছে আপনি অভিযোগ করছেন তাদের আপনার অভিযোগ বিবেচনা করার আগে আত্মবিশ্বাসী হতে হবে যে শিশুটি নিজে নিজে অভিযোগ করতে পারে না।

এছাড়া আপনি কোনও বন্ধু বা আত্মীয়ের হয়ে অভিযোগ করতে পারেন, কিন্তু তাদের এবিষয়ে লিখিত সম্মতি দিতে হবে।

যদি আপনি এমন কারোর হয়ে অভিযোগ করতে চান যার মানসিক ক্ষমতা নেই তাহলে সাধারণত যে সংস্থার কাছে আপনি অভিযোগ করছেন তারা প্রতিক্রিয়া জানানোর আগে রোগীর মানসিক ক্ষমতা মিলিয়ে নেবেন।

আপনার প্রয়োজন মেটানো

এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেটগণ আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী আপনার সাথে যোগাযোগের ধরণ বদল করতে পারে।

এতে নিম্নলিখিতগুলির থেকে অন্তর্ভুক্ত হতে পারে:
- একজন অনুবাদক বা দোভাষী ব্যবহার করা।
- লেখা চিঠির জন্য বিকল্প ফর্ম্যাট ব্যবহার করা উদাহরণস্বরূপ ইজিরিড, বড় মুদ্রণ, সম্প্রদায়ের ভাষা বা অডিও।
- ব্রিটিশ সাইন ল্যাঙ্গুয়েজ (বিএসএল) দোভাষী ব্যবহার করা।

যদি আপনার কোনও বিশেষ প্রয়োজন থাকে, অনুগ্রহ করে আমাদের জানান এগুলি কি আর সেগুলি মেটাতে আমরা যথাসাধ্য চেষ্টা করব।

আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন

আপনি যোগাযোগ করতে পারেন:
- আপনার যদি আরো তথ্যের প্রয়োজন হয়।
- যদি কোন এনএইচএস সম্পর্কে অভিযোগ করতে আপনি একটি নিজের সাহায্যের তথ্য প্যাক চান, অথবা
- আপনি আপনার অভিযোগে যে বিষয়গুলি জানাতে চান তা একত্রিত করতে আমাদের সাহায্য চান।

আমরা সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9টা থেকে বিকাল 5টা পর্যন্ত খোলা

0300 330 5454

টেক্সটফোন: 0786 002 2939

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

0330 088 3762

nhscomplaints@voiceability.org

www.nhscomplaintsadvocacy.org

VoiceAbility

Advocacy QPM Quality Services

The Helplines Association

NCAL001 MAR13

রেজিস্টার্ড চ্যারিটি: 1076630 লিমিটেড কোম্পানি: 3798884

NHS Complaints Advocacy

আপনার কি এনএইচএস-এর বিষয়ে কোন অভিযোগ আছে?

স্বতন্ত্র
গোপনীয়
বিনামূল্যে

এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেসি মানুষকে তাদের এনএইচএস অভিযোগগুলি করতে সাহায্য করে।

এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেটগণ আপনাকে সাহায্য করতে পারেন যদি আপনি বা আপনার চেনা কেউ এনএইচএস পরিষেবা থেকে আপনার প্রত্যাশামত সেবা বা চিকিত্সা না পেয়ে থাকেন এবং আপনি অভিযোগ করতে চান।

যখন আপনার স্বাস্থ্য সেবা এনএইচএস দ্বারা প্রদান বা ব্যবস্থা করা হয় তখন আপনাকে এনএইচএস অভিযোগ প্রক্রিয়া ব্যবহার করে একটি অভিযোগ করতে অনুমতি দেওয়া হয়।

একটি এনএইচএস অভিযোগে এই সংস্থাগুলি দ্বারা প্রদত্ত সেবা বা চিকিত্সার সময় ঘটা কিছু অন্তর্ভুক্ত হতে পারে:

- একটি হাসপাতাল
- আপনার জেনারেল প্র্যাকটিশনার (জিপি)
- একজন দন্তচিকিত্সক
- একজন ফার্মাসিস্ট
- একটি চক্ষুচিকিত্সক
- একটি এনএইচএস অর্থে প্রদত্ত কেয়ার হোম
- বিশেষজ্ঞ পরিষেবা
- একটি প্যারামেডিক বা অ্যাম্বুলেন্স কর্মীদের সদস্য
- এনএইচএস সম্প্রদায়ের কর্মী
- অন্য এনএইচএস কর্মী বা ক্লিনিশিয়ানগণ।

এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেসি কী?

যারা কোনও এনএইচএস পরিষেবার বিষয়ে অভিযোগ করতে চান অ্যাডভোকেসি তাদের ব্যবহারিক সহায়তা এবং তথ্য প্রদান করে।

এর অর্থ হতে পারে আপনাকে এমন তথ্য প্রদান করা যার ফলে আপনি অভিযোগ করতে পারেন বা আপনাকে একজন অভিজ্ঞ অ্যাডভোকেটের সহায়তা প্রদান করা যিনি আপনাকে অভিযোগ করতে সাহায্য করতে পারেন।

এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেসি হল:

- **এনএইচএস থেকে স্বতন্ত্র একটি সংস্থা**
- **গোপনীয়**
- **বিনামূল্যে**

অ্যাডভোকেসি কিভাবে কাজ করে?

ভয়েসেবিলিটি মানুষদের তাদের অভিযোগ করতে অ্যাডভোকেসির সহায়তা প্রদান করে।

যখন খারাপ সময় আসে তখন অ্যাডভোকেটরা মানুষদের তাদের কথা জানাতে এবং তাদের চিন্তা এবং অনুভব প্রকাশ করতে সাহায্য করেন।

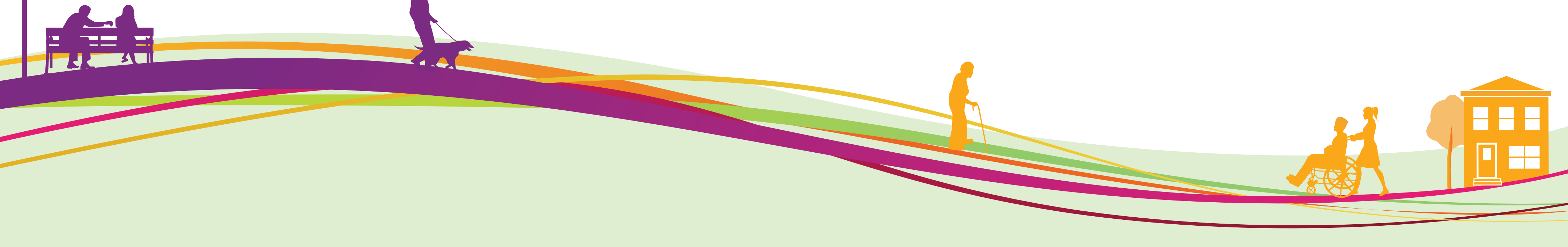
অ্যাডভোকেটদের বিশেষভাবে প্রশিক্ষিত যাতে আপনার অভিযোগের বিষয়ে কিভাবে সহায়তা করতে পারেন।

অ্যাডভোকেসি হল মানুষকে তাদের নিজের কথা বলতে সাহায্য করা, আপনার অ্যাডভোকেট আপনাকে বলবে না কি করতে হবে বা অন্যদের ইচ্ছা অনুযায়ী কাজও করবেন না।

সহায়তা করার জন্য একজন অ্যাডভোকেট কী করেন?

অ্যাডভোকেটরা আপনার সাথে কাজ করেন যাতে কোনও অভিযোগ করতে আপনি আত্মবিশ্বাসী বোধ করেন।

অ্যাডভোকেটরা অভিযোগের বিভিন্ন পর্যায়ে আপনার বিকল্পগুলি অনুসন্ধান করতে সাহায্য করতে পারেন এবং আপনাকে তথ্য প্রদান করতে পারেন যা কী করতে হবে সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে আপনাকে সাহায্য করতে পারে।

সম্পূর্ণ অভিযোগের প্রক্রিয়াতে একজন অ্যাডভোকেট নিম্নলিখিতগুলির সব বা কিছু কিছু করতে পারেন:

- আপনাকে তথ্য প্রদান করা যে কিভাবে এনএইচএস অভিযোগ করার প্রক্রিয়াটি কাজ করে।
- আপনাকে বুঝতে সাহায্য করা যে এনএইচএস অভিযোগের প্রক্রিয়া থেকে আপনি কি কি প্রত্যাশা করতে পারেন।
- আপনি আপনার অভিযোগে যে বিষয়গুলি জানাতে চান তা একত্রিত করতে আপনাকে সাহায্য করা।
- সঠিক ব্যক্তিদের চিঠি লিখতে আপনাকে সাহায্য করা।
- আপনাকে বৈঠকগুলির জন্য তৈরি করা আর এগুলিতে আপনার সাথে যাওয়া।
- আপনাকে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করতে প্রশ্নগুলির উত্তর দেওয়া।
- এনএইচএস-এর থেকে স্বতন্ত্র এমন কারোর সাথে আপনাকে আত্মবিশ্বাসের সাথে কথা বলার সুযোগ দেওয়া।
- যেখানে যথাযথ আমরা আপনার সাথে মুখোমুখি দেখা করে আপনার অভিযোগের বিষয়ে আলোচনা করব।
- দায়িত্বশীল সংস্থা বা ব্যক্তিবিশেষের সাথে আপনার অভিযোগের অগ্রগতি তদারক করতে আপনাকে সাহায্য করব।
- আপনাকে অন্য কোনও মানুষ বা পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করিয়ে দেব যা আপনাকে সাহায্য করতে পারে।