

## برآوردن نیازهای شما

وکلاي شکایات NHS می توانند با توجه به نیازهای شما روش ارتباط خود را تغییر بدهند.

- این امر می تواند به قرار زیر باشد:
- استفاده از مترجم شفاهی یا مترجم.
- استفاده از فرمت های دیگر برای مکاتبه کتبی، برای نمونه حروف درشت تر، زبان های محلی یا صوت.
- استفاده از مترجمان شفاهی برای زبان اشاره بریتانیا (BSL).

اگر نیازهای ویژه ای دارید، لطفاً ما را از آنها مطلع کنید و ما تا جاییکه می توانیم سعی می کنیم آنها را برآورده کنیم.

### با ما تماس بگیرید

- شما می توانید در مواقع زیر با ما تماس بگیرید:
  - اگر می خواهید اطلاعات بیشتری کسب کنید.
  - اگر می خواهید یک بسته اطلاعات کمی دریافت کنید تا به شما در تنظیم شکایت NHS کمک کند، یا
  - کمک به جمع آوری مسائلی که می خواهید در شکایت خود مطرح کنید.
- دفتر ما از روز دوشنبه تا جمعه ساعت 9 صبح تا 5 بعد از ظهر باز است.

آیا از NHS شکایت دارید؟

## اگر فقط به گردآوری اطلاعات نیاز داشته باشیم، چه می شود؟

تمام افراد برای تسلیم شکایت خود به پشتیبانی و کمک وکیل نیاز ندارند. برای نمونه، برخی از افراد فقط می خواهند بدانند که نحوه و مراحل شکایت چگونه است یا باید شکایت خود را برای چه کسی ارسال کنند.

هر فردی که برای دریافت کمک در انجام مراحل شکایت از NHS با خدمات VoiceAbility تماس می گیرد، می تواند یک بسته اطلاعات کمی و رایگان را دانلود کرده یا از طریق ایمیل یا پست دریافت کند.

### بسته اطلاعات کمی عبارتست از:

- کتابچه کامل درباره چگونه روند شکایات.
  - اطلاعات درباره نحوه دسترسی به سوابق پزشکی شما.
  - راهنمایی درباره نحوه تهیه نامه شکایت خود.
- این اطلاعات برای کمک به شما در تنظیم شکایت کافی است.
- حتی اگر به تنهایی شکایت خود را تنظیم می کنید، باز هم می توانید در هر یک از مراحل شکایت با یک وکیل شکایات NHS تماس بگیرید. از این طریق می توانید اطلاعات بیشتری کسب کنید یا تقاضای کمک از وکیل کنید.

## آیا من می توانم از جانب فرد دیگری از جمله فرزند، دوست یا خویشاوند، شکایت کنم؟

شما می توانید از جانب فرزند زیر 18 سالی که نمی تواند به تنهایی شکایت خود را تنظیم کند، شکایت کنید. سازمانی که شما به آنجا شکایت می کنید باید قبل از رسیدگی به شکایت مطمئن شود که این کودک شخصاً نمی تواند شکایت کند.

به علاوه شما می توانید از جانب دوست یا خویشاوند خود شکایت کنید اما باید رضایت کتبی آنها را در اختیار داشته باشید.

اگر می خواهید از جانب فردی شکایت کنید که مشکل ذهنی دارد، معمولاً سازمانی که به آنجا شکایت می کنید قبل از پاسخ وضعیت ذهنی بیمار را بررسی می کند.

**0300 330 5454**



شماره ارسال پیامک: 0786 002 2939

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



0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org



[www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org)

مستقل

محرمانه

رایگان

## وکیل برای کمک به شما چه کارهایی انجام می دهد؟

وکلای شما را همراهی می کنند تا در تهیه شکایات اعتماد به نفس داشته باشید.

وکلای شما کمک می کنند گزینه های خود را در مراحل مختلف شکایت بیابید و می توانند اطلاعاتی را در اختیار شما قرار بدهند تا در تصمیم گیری به شما کمک کنند.

در طی روند شکایت، وکیل می تواند برخی از یا تمام کارهای زیر را انجام بدهد:

- ارائه اطلاعات به شما درباره نحوه روند شکایات NHS.
- کمک به شما در درک آنچه می توانید از روند شکایات NHS انتظار داشته باشید.
- کمک به تدوین مسائلی که می خواهید در شکایت خود مطرح کنید.
- کمک در نگارش نامه و ارسال آن به افراد مسئول.
- آماده کردن شما برای حضور در جلسات و همراهی شما.
- پاسخ به پرسش ها برای کمک به شما در تصمیم گیری.
- ایجاد فرصتی برای شما تا بتوانید با اعتماد به نفس با فردی که مستقل از NHS است صحبت کنید.
- در صورت لزوم، دیدار حضوری با شما برای صحبت درباره شکایت شما.
- کمک به شما در نظارت بر روند شکایت شما از سازمان یا فرد مسئول.
- در ارتباط قرار دادن شما با سایر افراد و خدماتی که ممکن است به شما کمک کنند.

## دفتر وکالت شکایات NHS چیست؟

دفتر وکالت به افرادی که می خواهند از خدمات NHS شکایت کنند، کمک می کند و اطلاعاتی را در اختیار آنها می گذارد.

به عبارت دیگر کسب این اطلاعات به شما امکان می دهد تا بتوانید شخصاً شکایت خود را تهیه کنید یا از کمک یک وکیل باتجربه ای که می تواند در تهیه شکایت به شما یاری دهد، استفاده کنید.

### ویژگیهای دفتر وکالت شکایات NHS:

- مستقل از NHS،
- محرمانه
- رایگان

## دفتر وکالت چه کاری انجام می دهد؟

خدمات VoiceAbility به افراد در تهیه شکایات خود راهنمایی هایی را در زمینه وکالت ارائه می دهد.

وکلای شما کمک می کنند تا حرف های خود را به گوش مقامات برسانند و در شرایط دشوار افکار و احساسات خود را بیان کنند.

وکلای شما به خوبی آموزش دیده اند تا در تهیه شکایات به شما کمک کنند.

از آنجا که دفتر وکالت به افراد کمک می کند تا نظرات خود را بیان کنند، وکیل شما به شما نمی گوید که باید چه کار کنید یا باید طبق میل دیگران رفتار کنید.

## دفتر وکالت شکایات NHS به افراد کمک می کند تا شکایات NHS خود را تنظیم کنند

اگر شما یا فردی که او را می شناسید از مراقبت یا درمانی که از خدمات NHS انتظار داشته اید برخوردار نشده اید و می خواهید شکایت کنید، دفاتر وکالت شکایات NHS می توانند به شما کمک کنند.

اگر NHS تأمین کننده یا مسئول ارائه مراقبت های بهداشتی به شما باشد، می توانید با استفاده از روند شکایات NHS شکایت کنید.

شکایات NHS می تواند شامل مواردی شود که در طی مراقبت یا درمان از سوی نهادها یا افراد زیر اتفاق افتاده است:

- بیمارستان
- پزشک عمومی شما
- دندانپزشک
- داروساز
- چشم پزشک
- خانه های مراقبت که NHS بودجه آنها را تأمین می کند
- خدمات افراد متخصص
- پرسنل پزشکی یا آمبولانس
- پرسنل انجمن NHS
- سایر پرسنل و پزشکان NHS.

