NHS Complaints Advocacy

کیا آپ این ایچ ایس کے متعلق شکایت درج کروانا چاہتے ہیں؟

خود مختار

بصیغہ راز

مفت

اگر مجھے صرف معلومات ہی درکار ہوں؟

ہر کسی کو شکایت درج کروانے کے لیے وکیل کی ضرورت نہیں ہوتی۔ مثلا بعض لوگ صرف یہ جاننا چاہتے ہیں کہ شکایات کا نظام کام کیسے کرتا ہے یا یہ کہ انہیں شکایتی خط کسے بھجوانا چاہیے۔

ہر شخص جو این ایچ ایس شکایت کے ساتھ وائس ایبلٹی سے رابطہ کرتا ہے، وہ ایک مفت سیلف-ہیلپ انفارمیشن پیک ڈاؤن لوڈ کر سکتا ہے یا اسے ای میل یا ڈاک کے ذریعے بھی بھجوایا جا سکتا ہے۔

سیلف-ہیلپ انفارمیشن پیک میں شامل ہے:

- شکایتی نظام کے کام کرنے کے متعلق ایک تفصیلی کتابچہ۔
- اپنے میڈیکل ریکارڈز تک رسائی کے بارے میں معلومات۔
- اپنے شکایتی خط کو مرتب کرنے کے لیے رہنمائی۔

یہ آپ کے لیے شاید شکایات درج کروانے کے لیے کافی ہو۔

اگر آپ خود بھی کوئی شکایت درج کروا رہے ہوں، تو پھر بھی آپ کسی این ایچ ایس ایڈوکیٹ سے شکایاتی عمل کے کسی بھی مرحلے پر رابطہ کر سکتے ہیں۔ یہ اس لیے ہو سکتا ہے مزید معلومات حاصل کرنا یا کسی ایڈوکیٹ کی معاونت حاصل کرنا۔

کیا میں کسی اور کی جانب سے شکایت کر سکتا ہوں مثلا بچہ، دوست یا رشتہ دار؟

اگر وہ بذات خود ایسا نہ کر سکتے ہو ں تو، آپ 18 سال سے کم عمر بچے کی جانب سے شکایت درج کروا سکتے ہیں۔ آپ جس تنظیم کے خلاف شکایت درج کروا رہے ہیں، شکایت پر عمل درآمد کرنے سے پہلے اسے بھروسہ ہونا چاہیے کہ بچہ خود شکایت نہیں درج کروا سکتا۔

آپ اپنے کسی دوست یا رشتہ دار کی جانب سے بھی شکایت درج کروا سکتے ہیں مگر انہیں تحریری طور پر رضامند ہونا چاہیے۔

اگر آپ کسی ایسے شخص کی جانب سے شکایت درج کروانا چاہتے ہوں جس کا دماغی توازن درست نہیں تو آپ جس تنظیم کی شکایت کر رہے ہیں، وہ عمل درآمد سے پہلے مریض کی ذہنی صلاحیت کا جائزہ لے گی۔

آپ کی ضروریات پوری کرنا

این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیٹس آپ کو مطلع رکھنے کے طریقے کو آپ کی ضروریات کے مطابق ڈھال سکتے ہیں۔

اس میں درج ذیل میں سے کوئی شامل ہو سکتا ہے۔

- کسی ترجمان یا مترجم کا استعمال۔
- تحریری خط و کتابت کے لیے متبادل فارمیٹس استعمال کرنا مثلا آسانی سے پڑھا جانے والا متن، بڑے حروف، کمیونٹی کی زبانوں میں یا آڈیو۔
- برٹش سائن لینگوئج (بی ایس ایل) کےترجمان استعمال کرنا۔

اگر آپ کی کوئی مخصوص ضروریات ہوں تو، براہ کرم ہمیں بتائیں کہ وہ کیا ہیں اور ہم ان پر پورا اترنے کی بھرپور کوشش کریں گے۔

ہم سے رابطہ کریں

آپ رابطہ کر سکتے ہیں:

- اگر آپ کو مزید معلومات درکار ہوں۔
- اگر آپ کو این ایچ ایس شکایت درج کروانے کے لیے سیلف-ہیلپ انفارمیشن پیک درکار ہو، یا
- آپ جو مسائل شکایات میں اجاگر کرنا چاہتے ہوں، انہیں ترتیب دینے میں مدد۔

ہم سوموار تا جمعہ صبح 9 تا شام 5 بجے تک کھلے رہتے ہیں۔

0300 330 5454

ٹیکسٹ فون: 0786 002 2939

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

0330 088 3762

nhscomplaints@voiceability.org

www.nhscomplaintsadvocacy.org

The Helplines Association

Advocacy QPM Quality Services

VoiceAbility

رجسٹرڈ چیرٹی: 1076630 لمیٹڈ کمپنی: 3798884

NCAL001 MAR13

این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیسی
این ایچ ایس شکایات درج کروانے میں لوگوں کی مدد کرتی ہے

اگر آپ کو یا آپ کے کسی جاننے والے کو این ایچ ایس کی سروسز کی جانب سے متوقع نگہداشت نہ ملی ہو، اور اگر آپ شکایت درج کروانا چاہتے ہوں تو، این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیٹس آپ کو مدد فراہم کر سکتے ہیں۔

جب آپ کو این ایچ ایس یا اس کی معاون دیگر کسی سروس کی جانب سے نگہداشت ملی ہو تو آپ این ایچ ایس کے شکایتی طریقہ کار کے مطابق اپنی شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

ایک این ایچ ایس شکایت میں درج ذیل کی جانب سے موصول ہونے والے علاج یا نگہداشت کے دوران کسی واقعہ کے بارے میں ہو سکتی ہے:

کوئی ہسپتال
- آپ کا جنرل پریکٹیشنر (جی پی)
- کوئی دانتوں کا معالج
- کوئی دوا ساز
- کوئی آنکھوں کا معالج
- این ایس کی مالی معاونت میں چلنے والا کوئی کیئر ہوم
- خدمات کے خصوصی ماہرین
- طبی معاونین یا ایمبولینس کا عملہ
- این ایچ ایس کمیونٹی کا عملہ
- این ایچ ایس کا دیگر عملہ یا عملی طبیب۔

این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈووکیسی کیا ہے؟

ایڈوکیسی ان لوگوں کو عملی معاونت اور معلومات فراہم کرتی ہے جو این ایچ ایس سروسز کے خلاف شکایت درج کروانا چاہتے ہوں۔

اس کا مطلب یہ ہو سکتا ہے کہ آپ کو معلومات فراہم کی جائیں تاکہ آپ خود شکایت درج کروا لیں یا پھر آپ کو کسی ماہر ایڈوکیٹ کی معاونت فراہم کی جائے جو کہ شکایت درج کروانے میں آپ کی مدد کرے۔

این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈووکیسی ہے:
- **این ایچ ایس سے آزاد**
- **بصیغہ راز**
- **مفت**

ایڈوکیسی کیسے کام کرتی ہے؟

وائس ایبلٹی لوگوں کو اپنی شکایت درج کروانے میں ایڈوکیٹ کی معاونت فراہم کرتی ہے۔

ایڈوکیٹس لوگوں کو اپنا حق مانگنے اور اپنے خیالات و احساسات بیان کرنے میں مدد دیتے ہیں جب چیزیں مشکل ہوں۔

ایڈوکیٹس اس بارے میں خاص طور پر تربیت یافتہ ہوتے ہیں کہ شکایت درج کروانے میں کیسے آپ کی مدد کی جائے۔

کیونکہ ایڈوکیسی کا مقصد لوگوں کو اپنی آواز خود بلند کرنے میں مدد فراہم کرنا ہے، لہذا آپ کا وکیل آپ کو یہ نہیں بتائے گا کہ کرنا کیا ہے یا دوسروں کی خواہشات پر عمل درآمد کیسے کیا جائے۔

ایڈوکیٹ مدد کرنے کے لیے کیا کرتا ہے؟

ایڈوکیٹ آپ سے مل کر کام کرتا ہے تاکہ آپ اعتماد سے اپنی شکایت درج کروا سکیں۔

ایڈوکیٹس شکایت کے مختلف مراحل پر آپ کو اپنا نقطہ نظر سامنے لانے میں مدد فراہم کریں گے اور آپ کو معلومات فراہم کر سکتے ہیں تاکہ آپ اپنا لائحہ عمل طے کر سکیں۔

شکایت کے پورے عمل کے دوران ایک وکیل درج ذیل میں سے بھی کچھ کر سکتا ہے:

- آپ کو این ایچ ایس کے شکایتی عمل کے بارے میں معلومات فراہم کرنا۔
- آپ کو یہ سمجھنے میں مدد فراہم کرنا کہ آپ این ایچ ایس شکایتی عمل سے کیا حاصل ہونے کی توقع کر سکتے ہیں۔
- آپ جو مسائل شکایات میں اجاگر کرنا چاہتے ہوں، انہیں ترتیب دینے میں مدد فراہم کرنا۔
- درست لوگوں کو خط بھیجنے میں آپ کی مدد کرنا۔
- آپ کو میٹنگز کی تیاری کروانا اور ان میں آپ کے ساتھ جانا۔
- فیصلہ کرنے میں مدد فراہم کرنے کے لیے آپ کے سوالات کے جوابات دینا۔
- آپ کو کسی ایسے شخص سے صیغہ راز میں بات کرنے کا موقع فراہم کرنا جو کہ این ایچ ایس کے زیر اثر نہ ہو۔
- جہاں مناسب ہوا، آپ کی شکایت پر بات چیت کرنے کے لیے، ہم آپ سے بالمشافہ ملیں گے۔
- کسی تنظیم یا ذمہ دار فرد واحد کے خلاف آپ کی شکایت پر ہونے والی پیش رفت پر نظر رکھنے میں آپ کو مدد فراہم کرنا۔
- آپ کو دیگر لوگوں یا سروسز سے منسلک کرنا جو کہ مددگار ثابت ہو سکتی ہوں۔