



शिकायत का पत्र लिखना

में शिकायत किससे करूँ?

NHS संस्थानों से संबंधित शिकायतें

यदि आप किसी अस्पताल अथवा किसी एम्ब्युलेंस सेवा के बारे में शिकायत करना चाहते हैं, तो NHS ट्रस्ट के शिकायत प्रबंधक (कम्प्लेन्ट्स मैनेजर) अथवा प्रमुख कार्यकारी (चीफ एग्ज़िक्युटिव) से संपर्क करें।

यदि आप स्पष्ट रूप से नहीं जानते कि आपकी शिकायत कहाँ भेजनी चाहिए, तो पेशेंट एडवाइज एंड लियायज़न सर्विस (PALS) अथवा अस्पताल के शिकायत विभाग अथवा अपनी स्थानीय NHS कम्प्लेन्ट्स एडवोकसी सेवा से सलाह माँगें। वैकल्पिक रूप से अधिकतर अस्पताल ट्रस्टों की वेबसाइट पर किसी शिकायत के संबंध में उनसे कैसे संपर्क किया जाए, इसकी जानकारी होती है।

प्राथमिक देखभाल और स्वतंत्र सेवा प्रदाताओं जैसे कि आपके GP, डेन्टिस्ट, ओप्टिशियन, फार्मासिस्ट, स्वास्थ्य केन्द्र या अन्य स्वतंत्र NHS कोन्ट्राक्टर द्वारा प्रदान सेवा के संबंध में शिकायत के लिए, आपके पास दो विकल्प हैं:

- आप शिकायतों के लिए उत्तरदायी व्यक्ति से संपर्क कर सीधे NHS संस्थान और सेवा से शिकायत कर सकते हैं। अधिकतर GP और दंत्य प्रैक्टिसों में, यह प्रैक्टिस मैनेजर होंगे।

अथवा

- आप उस सेवा के कमिश्नर से शिकायत कर सकते हैं।

नोट: यदि आप सीधे संस्थान से शिकायत करना चुनते हैं (विकल्प a), और आप उनके प्रतिभाव से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप वही मुद्दा सेवा के कमिश्नर के आगे नहीं उठा सकते, पर आपको सीधे हेल्थ सर्विस ओमबुड्समैन (स्वास्थ्य सेवा लोकपाल HSO) के पास जाना होगा।

यदि आपकी शिकायत एक से अधिक NHS संस्थानों से संबंधित है, तो आपको इन संस्थानों में से एक को ही पत्र भेजना होगा। वे इसमें शामिल अन्य संस्थान (संस्थानों) से संपर्क करेंगे और एक समन्वयित प्रतिभाव प्रदान करेंगे।

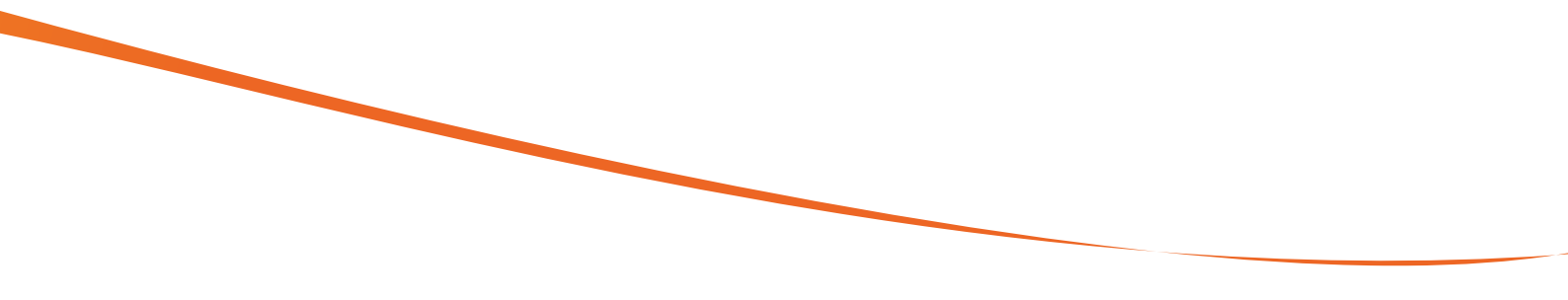
गैर NHS संस्थानों से संबंधित शिकायतें

सामाजिक देखभाल शिकायतों अथवा निजी तौर पर योजित सेवाओं के बारे में शिकायतों के लिए अलग शिकायत प्रक्रियाएं हैं। हालाँकि NHS कम्प्लेन्ट्स एडवोकसी सेवा इन मामलों में शिकायतों के संबंध में सहायता नहीं कर सकती, हम आपको मदद पाने के लिए सही दिशा दिखायेंगे।

NHS कम्प्लेन्ट्स एडवोकसी सेवा आपको उन NHS सेवाओं के बारे में शिकायत करने में सहायता कर सकती है, जिस में सामाजिक देखभाल घटक हो। इसका उदाहरण यह हो सकता है, कि आप अस्पताल से अपने डिस्चार्ज के बारे में शिकायत करना चाहते हैं, परंतु शिकायत का एक भाग आप जब घर पहुँचे तो आपको प्रदान की गई सामाजिक देखभाल सेवा से भी संबंधित है।

यदि आपकी शिकायत में कोई ऐसी सेवा शामिल है, जो कि NHS के साथ साझेदारी में प्रदान की जाती है, आपको इन सेवाओं में से किसी एक से ही शिकायत करनी पड़ेगी।





आगे क्या होगा?

आपको तीन कार्य दिवसों के अंदर एक प्राप्ति-सूचना पत्र मिलना चाहिए।

NHS को आपकी शिकायत की चर्चा करने और आपके साथ आपकी चिंताओं का समाधान करने की योजना बनाने की बारे में बातचीत करने के लिए आपसे संपर्क करना चाहिए। इसका अर्थ है कि किस तरह से आपकी चिंताओं का सब से अच्छी तरह समाधान किया जाए और आप इन्हें उठा कर क्या प्राप्त करना चाहते हैं, इस बारे में वे आपसे बातचीत करेंगे। उन्हें आपके साथ समस्याओं के समाधान के लिए एक समय मर्यादा के लिए भी सहमति साधनी चाहिए और आपको प्रगति की जानकारी देते रहना चाहिए। सूचित समय मर्यादाएं उन्हें कितने कर्मचारियों से बात करनी है, उनके लिए आपके चिकित्सा रिकॉर्ड्स तक पहुँच बनाना कितना आसान है, और आपकी शिकायत में अन्य NHS संस्थान शामिल हैं या नहीं, इससे प्रभावित हो सकती हैं। यदि इस समय मर्यादा में रह कर कार्य करने में कोई समस्या है, तो उन्हें समय मर्यादा के पूरे होने से पहले आप से संपर्क करना चाहिए और एक संशोधित समय मर्यादा पर सहमति साधनी चाहिए।

यदि आपकी शिकायत में कोई ऐसी सेवा है, जो कि NHS के साथ साझेदारी में प्रदान की जाती है, तो आपकी शिकायत प्राप्त करने वाला संस्थान अन्य संस्थानों से संपर्क करेगा। वे अपने बीच सहमति साधेंगे कि कौन:

- इस शिकायत के संचालन में अग्रस्थान लेगा।
- आपका संपर्क बिंदु होगा और आप से संचार करने के लिए जिम्मेदार होगा।
- शिकायत और किन्हीं भी जाँचों के संचालन का संयोजन करेगा।
- सुनिश्चित करेगा कि आपको शुरुआत में जिन पर सहमति हुई है, उन सभी समस्याओं को संबोधित करता हुआ एकल प्रतिभाव प्रदान करेगा।

यदि आपको शिकायत का पत्र लिखने के बारे में, अथवा शिकायत की प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय अधिक सलाह की आवश्यकता हो, तो कृपया VoiceAbility NHS कम्प्लेन्ट्स एडवोकसी सेवा से संपर्क करें।



शिकायत के प्रथम पत्र का उदाहरण रूप ढाँचा

निजी एवं गोपनीय
अपना पता डालें
और टेलीफोन नंबर

The Chief Executive or Complaints Manager (नाम, यदि आप जानते हों)

इसके बाद उनकी संस्था का नाम

और पता

प्रिय....

सं: NHS शिकायत - शिकायत करने वाले का नाम, जन्म तिथि

मैं आपको मुझे [कर्मचारी का(के) नाम] से [जहाँ घटना हुई/इलाज प्राप्त किया गया वह स्थान] में [घटना की तारीख/इलाज की अवधि] से प्राप्त उपचार के संबंध में शिकायत करने के लिए यह पत्र लिख रहा/रही हूँ।

अथवा [यदि आप मरीज़ की ओर से लिख रहे हैं]

मैं [मरीज़ का नाम लिखें], की ओर से लिख रहा/रही हूँ, और उसके साथ उनकी तरफ से कार्य करने के लिए उनकी लिखित सहमति संलग्न कर रहा/रही हूँ। [यदि मरीज़ सहमति प्रदान करने को अक्षम है, उदाहरण के लिए वह बहुत छोटा/छोटी है, बहुत बीमार है, या गुज़र चुके हैं, तो आपको यह समझाना चाहिए।]

वर्णन करें:

- क्या हुआ,
- कब, और
- कहाँ।

यदि आपको घटनाएं याद नहीं हैं, क्योंकि आपकी सर्जरी हो रही थी (उदाहरण के लिए), तीसरे पक्षों के द्वारा प्रदान की गई जानकारी शामिल करें और बताएं कि उन्हें इससे कैसे अवगत कराया गया था।

यदि आपके पास कोई लॉग शीट है या घटनाओं की सूची है, तो आप इसे एक अलग कागज़ पर संलग्न कर उसका उल्लेख यहाँ पर कर सकते हैं। अगर आपने कुछ किया हो, तो समस्या का समाधान करने के लिए आपने पहले क्या किया है, समझाइए।

मैं चाहूँगा/चाहूँगी कि इस शिकायत के प्रतिभाव में निम्नलिखित मुद्दों का समाधान किया जाए।

- महत्त्वपूर्ण मुद्दे पहले लिखें।
- समझाएं, कि आप संतुष्ट क्यों नहीं हैं।
- स्पष्ट और संक्षिप्त रूप में अपनी बात कहें।
- अपने मुद्दों को क्रम दें या बुलेट्स लगाएं।
- आपको जिनके उत्तर चाहिए, वे प्रश्न पूछें और उन्हें महत्त्वानुसार क्रमांकित करें।

इस शिकायत के परिणाम स्वरूप अब मैं चाहूँगा/चाहूँगी.....

बताइए आप क्या प्राप्त करना चाहते हैं, उदाहरण के लिए:

- जो हुआ उसका स्पष्टीकरण।
- क्षमा याचना।
- आपने अनुभव की हुई समस्या के समाधान के लिए कोई कदम उठाये जाना, किसी नामित व्यक्ति के द्वारा।

मैं इस पत्र की प्राप्ति-सूचना प्राप्त करना चाहूँगा/चाहूँगी। मैं चाहूँगा/चाहूँगी कि आप मेरी चिंताओं की पूरी जाँच करें, और मुझे NHS शिकायत प्रक्रिया के अनुसार एक प्रतिभाव उपलब्ध कराएं।

यदि आपको अधिक जानकारी की आवश्यकता हो, तो निःसंकोच मुझ से संपर्क करें। इस शिकायत के प्रति आपकी चौकसी के लिए धन्यवाद। मैं आप के उत्तर के लिए उत्सुक रहूँगा/रहूँगी।

भवदीय

आपके हस्ताक्षर

स्पष्ट अक्षरों में अपना नाम लिखें

यदि आप अपने पत्र की प्रतियाँ अन्य लोगों को भेज रहे हैं, यह यहाँ दिखाएं।

प्रति. अन्य व्यक्ति



शिकायत का पत्र, नमूना

Mrs A Smith
1 The Avenue,
Your town,
AT1 2AB
टेलीफोन: 010 232 3205

Helen Clarke
The Complaints Manager
Petersfield Surgery
4 Main Street
Your town
AT1 2CD

30 मार्च 2013

प्रिय हेलन क्लार्क

सं: NHS शिकायत – Mrs A Smith, जन्म तिथि 19 मई 1963

मैं पीटर्सफील्ड सर्जरी में डॉ हेयटन द्वारा जिस तरह मेरा उपचार किया गया है, उसके बारे में शिकायत करने के लिए लिख रही हूँ।

मुझे डॉ. हेयटन द्वारा तीन बार देखा गया, 24 अप्रैल, 31 मई और 10 दिसम्बर 2012 के दिन। उन्होंने मेरी जाँच नहीं की या कोई भी परीक्षण नहीं किये। मुझे लगता है, कि उन्होंने मेरे लक्षणों को गंभीरतापूर्वक नहीं लिया और कहा कि मेरी समस्या तनाव के कारण थी और मुझे अधिक परिश्रम नहीं करना चाहिए।

मैं बहुत अस्वस्थ महसूस कर रही थी और उनके उपेक्षापूर्ण रवैये से मुझे परेशानी हुई। मैं चिंतित थी, इसलिए मैंने प्रैक्टिस के एक अन्य डॉक्टर से मिलने के लिए अपॉइन्टमेंट ली। मुझे उनका नाम नहीं पता, पर वह मेरी नोट्स में होगा।

इस डॉक्टरने 7 जनवरी, 2013 को मेरी जाँच की और परीक्षणों की व्यवस्था की। इन में पता चला कि मुझे डायबिटीस है। मुझे दवाइयाँ और एक खास आहार प्रिस्क्राइब किये गये और अब मैं बहुत बेहतर महसूस कर रही हूँ। अप्रैल 2012 से जनवरी 2013 की अवधि में, मुझे कई संक्रमण हुए, कई रातों तक मैं सो नहीं पायी और मैं बहुत परेशान थी।

मैंने डॉ.हेयटन से अपनी चिंताओं के बारे में बात करने का प्रयास किया है, पर वे सुन नहीं रहे हैं।

मैं चाहूँगी कि इस शिकायत के प्रतिभाव में निम्नलिखित मुद्दों का समाधान किया जाए।

- क्या डॉ.हेयटन के द्वारा पहले की अपॉइन्टमेंट्स के दौरान मेरे डायबिटीस का पता नहीं लगाये जाने और निदान नहीं किया जाने के कारण मेरी चिकित्सकीय स्थिति बिगड़ी हुई है?
- डॉ.हेयटन ने कोई परीक्षण क्यों नहीं करवाये?

मेरे प्रश्नों के उत्तर के साथ, अब मैं चाहूँगी कि:

- डॉ. हेयटन के मरीजों के प्रति अभिगम की समीक्षा की जाए।
- डॉ. हेयटन समझाएं कि उन्होंने मेरी बात क्यों नहीं सुनी या मेरी जाँच क्यों नहीं की।
- उनकी अपर्याप्त देखभाल के कारण मुझे जो बिना वजह तनाव और खराब स्वास्थ्य सहना पड़ा उसके लिए डॉ. हेयटन से क्षमा याचना।
- यह जानना चाहूँगी कि प्रैक्टिस में डॉक्टरों के श्रवण कौशल्य की समीक्षा के लिए क्या प्रावधान हैं।

मुझे बीते समय में प्रैक्टिस से बहुत अच्छी देखभाल प्राप्त हुई है, खास कर डॉ. कोनर से, जब तक वे सेवा निवृत्त नहीं हुए थे। उसके बाद मुझे डॉ. हेयटन को भेजा गया। मैं चाहूँगी कि प्रैक्टिस के द्वारा प्रदान की गई देखभाल में मैं फिर से विश्वास प्राप्त करूँ।

मैं आपकी आभारी होऊँगी यदि आप मेरी चिंताओं की पूरी जाँच करें, और मुझे NHS शिकायत नियमों के अनुसार एक पूर्ण प्रतिभाव उपलब्ध कराएं।

मैं आप के उत्तर के लिए उत्सुक रहूँगी।

भवदीय

Mrs A Smith



0300 330 5454

टेक्स्टफोन: 0786 002 2939



NHS Complaints Advocacy
VoiceAbility, United House, North Road,
London, N7 9DP



फैक्स: 0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org

www.nhscomplaintsadvocacy.org



Advocacy



Quality Services