

شکایتی خط لکھنا

میں کس سے شکایت کروں؟

شکایات جن میں این ایچ ایس کی تنظیمیں شامل ہوں

اگر آپ کسی ہسپتال یا ایمبولینس سروس کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے ہوں تو، این ایچ ایس ٹرسٹ کے کمپلینٹس منیجر یا چیف ایگزیکٹو سے رابطہ کریں۔

اگر آپ کو یقین نہ ہو کہ آپ نے درخواست کہاں بھیجنی ہے تو، پینٹنٹ ایڈوائز اینڈ لیزان سروس (پالز) یا ہسپتال میں موجود شعبہ شکایات یا پھر اپنی مقامی این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈوکیسی سروس سے پوچھیں۔ بطور متبادل زیادہ تر ہسپتال ٹرسٹ کی ویب سائٹ پر شکایت کے سلسلے میں ان سے رابطہ کرنے کا طریقہ موجود ہوتا ہے۔

ابتدائی نگہداشت اور خود مختار فراہم کنندگان مثلاً آپ کا جی پی، ڈنٹسٹ، آپٹیشن، فارماسسٹ، ہیلتھ کیئر یا دیگر خود مختار این ایچ ایس کنٹریکٹر کی خدمات کی فراہم کے حوالے سے شکایات درج کرنے کے لیے آپ کے پاس دو انتخابات موجود ہوتے ہیں:

(a) آپ شکایات کے انچارج شخص سے رابطہ کر کے این ایچ ایس کی تنظیم اور سروس کے بارے میں براہ راست شکایت درج کروا سکتے ہیں۔ زیادہ تر جی پی اور ڈینٹل پریکٹس کے اندر، وہ شخص پریکٹس منیجر ہو گا۔

یا

(b) آپ سروس کے کمشنر سے بھی شکایت کر سکتے ہیں۔

توجہ فرمائیں: اگر آپ تنظیم سے براہ راست شکایت کرنے کا انتخاب کرتے ہیں (آپشن اور ان کے ردعمل سے مطمئن نہیں ہوتے، تو پھر آپ وہی مسئلہ کمشنر کے سامنے نہیں اٹھا سکتے بلکہ آپ کو ہیلتھ سروس اومبڈسمین (ایچ ایس او) کے پاس جانا پڑے گا۔

اگر آپ کی شکایت کا تعلق ایک سے زیادہ این ایچ ایس کی تنظیموں سے ہے تو آپ کو ان میں سے کسی ایک کو خط بھیجنے کی ضرورت ہو گی۔ یہ تنظیم دیگر متعلقہ تنظیم (تنظیموں) سے رابطہ کرے گی اور آپ کو مجموعی جواب دیا جائے گا۔

شکایات جن میں این ایچ ایس کے علاوہ تنظیمیں شامل ہوں

سماجی نگہداشت یا پرائیویٹ طور پر فراہم کردہ خدمات کے بارے میں شکایت درج کروانے کے طریقے الگ ہیں۔ اگرچہ این ایچ ایس کمپینٹس ایڈوکیسی سروس اس معاملے میں معاونت فراہم نہیں کر سکتی مگر ہم مدد کے حصول کے لیے آپ کو درست سمت بتا دیں گے۔

این ایچ ایس کمپینٹس ایڈوکیسی سروس آپ کو این ایچ ایس کی ان خدمات میں معاونت فراہم کر سکتی جن میں کوئی سماجی خدمت کا عنصر موجود ہو۔ اس کی ایک مثال یہ ہو سکتی ہے کہ آپ ہسپتال کے خلاف اپنے ڈسچارج کی شکایت درج کروانا چاہتے ہوں مگر اس شکایت کا ایک حصہ اس وقت کے متعلق ہو جب آپ ڈسچارج ہو کر گھر پہنچے تھے۔

اگر آپ کی شکایت این ایچ ایس کے ساتھ مشترکہ طور پر فراہم کی جائے والی کسی سروس کے بارے میں ہو تو، آپ کو کسی ایک سروس کے خلاف شکایت درج کروانے کی ضرورت ہو گی۔



شکایتی خط لکھنا اور بھیجنا

خط میں آپ کی شکایت کا ایک واضح خاکہ موجود ہونا چاہیے اور اس میں این ایچ ایس کے طریقہ شکایت کے تحت تفتیش کے بارے میں درخواست کی جائے۔ اگر آپ اپنے بجائے کسی اور کی جانب سے لکھ رہے ہیں، جو کہ مریض ہے تو، آپ کے پاس مذکورہ مریض کی اجازت ہونا ضروری ہے۔ ہم نے اس پیک میں رازداری اور رضامندی کا فارم شامل کیا ہے، جو آپ استعمال کر سکتے ہیں۔

مفید مطلب باتیں

اختصار سے کام لیں

- کوشش کریں کہ آپ کی شکایت دو صفحات سے زیادہ نہ ہو۔
- محتاط رہیں کہ لمبے خط میں آپ کے مرکزی نقاط ضائع نہ ہو جائیں۔
- اگر شکایت لمبی اور پیچیدہ ہو تو لاگ شیٹ یا واقعات کی تفصیلات پر مشتمل ایک ڈائری منسلک کریں۔

سیدھی اور صاف بات کریں

- مختصر فقرے استعمال کریں۔
- جس چیز نے آپ کو پریشان کیا ہے، اس کے بارے میں بتانے سے گھبرائیں مت، مگر پرتشدد اور الزام تراشی والی زبان سے گریز کریں۔
- اپنی باتیں مت دہرائیں۔

تعمیری رہیں

- آپ کی شکایت معاملات میں بہتری لانے کا ایک موقع ہے۔
- اپنے خدشات شائستگی سے مگر پختہ عزم کے ساتھ اجاگر کریں۔
- وضاحت کریں کہ آپ اپنی شکایت سے حاصل کیا کرنا چاہتے ہیں۔ مثلاً معذرت، وضاحت، سروس میں بہتری یا دیگر کوئی تریاق۔

اپنے پاس نقول رکھیں

- موصول ہونے یا بھیجے جانے والے تمام خطوط یا ای میلز کی تاریخ وار نقول اپنے پاس رکھیں اور تمام ٹیلیفون کالز کا ریکارڈ اپنے پاس رکھیں۔

دستاویزات کی نقول بھیجیں، نہ کہ اصلی

- اصلی دستاویزات اپنے قبضے میں رکھیں۔

یقین دہانی کریں کہ آپ کا خط موصول ہوا ہو

- آپ اسے گارنٹیڈ یا ریکارڈڈ ڈلیوری کے ذریعے بھجوا سکتے ہیں۔

اس کے بعد کیا ہوتا ہے؟

آپ کو تین ایام کار کے اندر توثیقی خط موصول ہونا چاہیے۔

آپ کی شکایت پر بات چیت کرنے کے لیے این ایچ ایس کو آپ سے رابطہ کرنا چاہیے اور آپ کے خدشات کا مداوا کرنے کے لیے منصوبہ بندی کرنی چاہیے۔ اس کا مطلب ہے کہ وہ اس پر بات کریں گے کہ آپ کے خدشات کا کس طرح بطریق احسن مداوا کیا جا سکتا ہے اور اس سے آپ کیا امید رکھتے ہیں۔ انہیں مسائل کے حل کے لیے درکار وقت پر بھی آپ سے متفق ہونا چاہیے اور وہ آپ کو اس پر ہونے والی پیش رفت سے مطلع رکھیں۔ مجوزہ درکار وقت ان چیزوں سے بھی متاثر ہو سکتا ہے مثلاً انہیں کتنے عملے سے بات کرنے کی ضرورت ہے، آپ کے میڈیکل ریکارڈ تک رسائی حاصل کرنا کتنا آسان ہے اور یہ کہ آیا آپ کی شکایت میں دیگر تنظیمیں بھی شامل ہیں۔ اگر مجوزہ وقت پر کاربند رہنا ان کے لیے مشکل ہو تو، انہیں اس کے اختتام سے پہلے آپ سے رابطہ کرنا چاہیے تاکہ ترمیم شدہ مجوزہ وقت پر متفق ہو سکیں۔

اگر آپ کی شکایت کسی ایسی سروس کے بارے میں ہے جو کہ این ایچ ایس کے اشتراک سے پیش کی جاتی ہے تو، آپ کی شکایت موصول کرنے والی تنظیم دیگر تنظیموں سے رابطہ کرے گی۔ وہ آپس میں متفق ہو جائیں گے کہ ان میں سے کون:

- شکایت پر عمل درآمد کرنے کے لیے سامنے آتا ہے۔
- آپ کے رابطے کا ذریعہ بنتا ہے اور آپ سے گفت و شنید کی ذمہ داری لیتا ہے۔
- شکایت پر عمل درآمد اور تفتیش میں ہم آہنگی پیدا کرتا ہے۔
- یقینی بناتا ہے کہ آپ کو اگٹھا جواب موصول ہو جس میں تمام مسائل کا متفقہ حل موجود ہے۔

اگر آپ کو شکایتی خط لکھنے یا شکایت کے عمل کے دوران کسی بھی مرحلے پر مشاورت درکار ہو تو، برائے مہربانی وائس ایبلٹی این ایچ ایس کی کمپلیٹنس ایڈوکیسی سروس سے رابطہ کریں۔



پہلے شکایتی خط کے خاکے کا نمونہ

پرائیویٹ اور بصیغہ راز
اپنا پتہ اور
ٹیلیفون نمبر درج کریں

چیف ایگزیکٹو یا کمپلائنس منیجر (نام اگر معلوم ہو)
اس کے بعد ان کی تنظیم کا نام اور پتہ

تاریخ

محترم/محترمہ....

با متعلق: این ایچ ایس شکایت - شکایت کنندہ کا نام، تاریخ پیدائش

میں اپنے علاج کے بارے میں شکایت کرنا چاہتا ہوں جو کہ مجھے [عملہ کا(کے) نام] کی جانب سے [مقام جہاں پر واقع رونما ہوا/زیر علاج رہے] میں ملا بتاریخ [واقع کی تاریخ/علاج کا عرصہ]۔

یا [اگر آپ مریض کی نمائندگی کر رہے ہیں]

میں [مریض کا نام درج کریں] کی جانب سے آپ کو لکھ رہا ہوں، اور میں ان کی جانب سے فعال ہونے کے بارے میں ان کا تحریری معاہدہ منسلک کر رہا ہوں۔ [اگر مریض اجازت دینے کے قابل نہیں ہے مثلاً وہ بہت چھوٹا ہے، بیمار ہے یا فوت ہو گیا ہے تو، آپ کو اس کی وضاحت کرنی چاہیے]۔

وضاحت کریں:

- کیا واقعہ ہوا،
- کب اور
- کہاں۔

اگر آپ واقعات یاد رکھنے کے قابل نہیں تھے کیونکہ (مثلاً) آپ کا آپریشن ہو رہا تھا تو، بشمول فریق ثالث کی فراہم کردہ معلومات کے اور یہ کہ انہیں اس بارے میں کیسے مطلع رکھا گیا۔

اگر آپ کے پاس لاگ شیٹ یا واقعات کی فہرست موجود ہے تو، آپ اسے علیحدہ طور پر منسلک کر کے یہاں حوالہ دے سکتے ہیں۔ اگر آپ نے ان معاملات کو سلجھانے کے لیے پہلے کوئی کوشش کی ہے تو، وضاحت کریں۔

اس شکایت کے ردعمل کے طور پر، میں چاہوں گا کہ درج ذیل نقاط کا مداوا کیا جائے۔

- اہم ترین معاملات پہلے درج کریں۔
- وضاحت کریں کہ آپ کیوں مطمئن نہیں ہیں۔
- مختصر اور واضح بیان کریں۔
- اپنے نقاط کو نمبر دیں یا بلٹس کے نشانات استعمال کریں۔
- وہ سوالات پوچھیں جن کے آپ کو جوابات درکار ہیں اور اہمیت کے حساب سے ان کی فہرست بنائیں۔

اس شکایت کے نتیجے میں، میں اب چاہوں گا....

آپ جو حاصل کرنا چاہتے ہیں وہ بتائیں مثلاً:

- جو کچھ ہوا اس کی وضاحت.
- کوئی معذرت.
- کسی مذکورہ شخص کے عمل سے آپ کو جو مسئلہ ہوا اس کا مداوا.

میں آپ کی جانب سے اس خط کی توثیق وصول کرنے کا منتظر رہوں گا۔ میں چاہوں گا کہ آپ میرے خدشات کی مکمل تفتیش کریں اور این ایچ ایس کے طریقہ شکایت کے مطابق جوابی ردعمل کریں۔

اگر آپ کو مزید معلومات درکار ہوں تو، براہ کرم مجھ سے بلا جھجک رابطہ کریں۔ اس شکایت پر توجہ دینے کے لیے آپ کا شکریہ۔ میں آپ کے جواب کا منتظر رہوں گا/گی۔

آپ کا/کی مخلص

آپ کا دستخط

اپنا نام لکھیں

اگر آپ اپنے خط کی نقول دیگر فریقین کو بھجوا رہے ہیں تو، یہاں دکھائیں۔

نقول برائے: دیگر شخص



مسز اے اسمتھ
1 دی ایونیو،
آپ کا ٹاؤن،
AT1 2AB
ٹیلیفون: 010 232 3205

بیلن کلارک
دی کمپلیٹس منیجر
پیٹرز فیلڈ سرجری
4 مین اسٹریٹ
آپ کا ٹاؤن،
AT1 2CD

30 مارچ 2013

محترمہ بیلن کلارک

با متعلق: این ایچ ایس شکایت - مسز اے اسمتھ، تاریخ پیدائش 19 مئی 1963

جس طریقے سے پیٹرز فیلڈ سرجری کے ڈاکٹر بیتن نے میرا علاج کیا، میں اس کے بارے میں آپ کو لکھ رہی ہوں۔

ڈاکٹر بیتن سے میری تین مرتبہ یعنی کہ 24 اپریل، 31 مئی اور 10 دسمبر 2012 کو ملاقات ہوئی۔ اس نے میرا معائنہ نہیں کیا اور نہ ہی کوئی ٹیسٹ کروائے۔ میرا خیال ہے کہ اس نے میری علامات کو سنجیدہ نہیں سمجھا اور کہا کہ میرا مسئلہ دباؤ کی وجہ سے ہے اور یہ کہ میں اسے مسئلہ نہ بناؤں۔

مجھے اپنی طبیعت بہت خراب محسوس ہو رہی تھی اور اس کا برا رویہ میرے لیے پریشان کن تھا۔ مجھے پریشانی تھی، اس لیے میں نے ایک اور ڈاکٹر سے وقت ملاقات لے لیا۔ مجھے اس کا نام معلوم نہیں مگر وہ میرے نوٹس میں موجود ہو گا۔

اس ڈاکٹر نے 7 جنوری 2013 کو میرا معائنہ کیا اور ٹیسٹ کروائے۔ ان سے معلوم ہوا کہ مجھے ذیابیطس ہے۔ مجھے ادویات اور مخصوص غذا تجویز کی گئی اور مجھے اب کافی افاقہ ہے۔ مگر اپریل 2012 تا جنوری 2013 کے دوران میں کئی دفعہ انفیکشن اور بے خوابی کا شکار ہوئی اور یہ کہ میں سخت پریشان رہی۔

میں نے اپنے خدشات ڈاکٹر بیتن کے سامنے لانے کی کوشش کی ہے مگر وہ سنتا کہاں ہے۔

اس شکایت کے ردعمل کے طور پر، میں چاہوں گی کہ درج ذیل نقاط کا مداوا کیا جائے۔

- کیا میری کمزور تر طبی حالت ذیابیطس کی وجہ سے نہیں ہے، جسے ڈاکٹر بیتن پہلی ملاقاتوں پر ہی تشخیص کر لیتا؟
- ڈاکٹر بیتن نے ٹیسٹ کیوں نہیں کروائے؟

اپنے سوالات کے جوابات کے ساتھ ساتھ، میں اب چاہوں گی کہ:

- ڈاکٹر بیتن کو مریضوں کے ساتھ اپنے رویے پر نظر ثانی کرنی چاہیے۔
- ڈاکٹر بیتن وضاحت کرے کہ اس نے میری بات کیوں نہیں سنی اور میرا معائنہ کیوں نہیں کیا۔
- مجھ پر پڑنے والے غیر ضروری دباؤ اور اس کی غفلت کی وجہ سے میری صحت کے نقصانات پر معذرت۔
- یہ بتایا جائے کہ پریکٹس نے مریضوں کی بات پر دھیان دینے کے لیے اپنے ڈاکٹروں کی مہارت بڑھانے کے لیے کیا بندوبست کیا ہے۔

ماضی میں مجھے اس پریکٹس سے بہت اچھی نگہداشت ملتی رہی، بالخصوص ڈاکٹر کونر کی ریٹائرمنٹ تک۔ اس کے بعد میں ڈاکٹر بیتن کے پاس منتقل ہو گئی۔ میں اس پریکٹس کی فراہم کردہ نگہداشت پر دوبارہ اپنا اعتماد بحال کرنا چاہتی ہوں

مجھے خوشی ہو گی کہ اگر آپ میرے خدشات کی مکمل تفتیش کریں اور این ایچ ایس کے طریقہ شکایت کے مطابق جوابی ردعمل کریں۔

میں آپ کے جواب کا منتظر رہوں گی۔

آپ کی مخلص

مسز اے اسمتھ

