

જો મને ફક્ત માહિતીની જ જરૂર હોય તો શું?

દરેકને કંઈ તેમની ફરિયાદ કરવા માટે એડવોકેટના સર્પોર્ટની જરૂર પડતી નથી. જેમકે અમુક લોકોને કેવળ એ જ જાણવાની ઈચ્છા હોય છે કે ફરિયાદ કરવાની પદ્ધતિ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે અથવા તેઓને જાણવાની ઈચ્છા હોય છે કે તેઓ તેમની ફરિયાદનો કાગળ કે પત્ર કોને મોકલે.

NHS ની ફરિયાદ કરવા માટે જે દરેક કોઈ વોઈસ અબિલિટીની (VoiceAbility) સહાય માટે સંપર્ક કરે, તેઓ તે ડાઉનલોડ કરી શકે અથવા ઈમેઈલ અથવા ટપાલ મારફતે તેઓને મફત સેલ્ફ હેલ્પ ઈન્ટરમેશન પેક મોકલવામાં આવશે.

આવા સેલ્ફ હેલ્પ ઈન્ટરમેશન પેકમાં સમાવેશ થાય છે:

- ફરિયાદ કરવાની પદ્ધતિ કે સિસ્ટમ (વ્યવસ્થા) કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તેની વગિતોવાળી બુકલેટ.
- તમારા તબીબી કે મેડિકલ રેકર્ડ્સને કેવી રીતે એક્સેસ કરી શકાય તેની માહિતી.
- તમારી ફરિયાદ પત્રનેકેવી રીતે એક સાથે રાખી શકાય તેનું માર્ગદર્શન.

આ તમને ફરિયાદ કરવામાં સહાય માટે પૂરતું હોઈ શકે છે.

ભલે પછી, તમે પોતે જાતે ફરિયાદ કરતા હોય તો, પણ કોઈ પણ તબક્કે આવી ફરિયાદ કરવાની કાર્યવાહીમાં તમે હજી પણ NHS કમ્પ્લેન્ટ્સ એડવોકેટનો સંપર્ક કરવા હકદાર છો. આ કદાચ વધારે માહિતી મેળવવા માટે અથવા એડવોકેટના સર્પોર્ટની વનિતી કરવા માટે હોઈ શકે.

શું હું કોઈ બાળક, મતિર અથવા સગા-સંબંધી જેવી કોઈ વ્યક્તિના વતી ફરિયાદ કરી શકું?

જો 18 વરૂથી ઓછી વયનું બાળક પોતાની જાતે ફરિયાદ કરી ન શકે તેમ હોય તો તેમના વતી તમે ફરિયાદ કરી શકો. તમે જે સંસ્થાને ફરિયાદ કરતા હોય તેઓએ ફરિયાદની વચિારણા કરતાં પહેલાં અવશ્ય વશિવાસ રાખવો જોઈએ કે આવું બાળક પોતાની જાતે ફરિયાદ કરી શકે તેમ નથી.

તમે કોઈ એક મતિર અથવા સગા- સંબંધીના વતી પણ ફરિયાદ કરી શકો પણ આ માટે તેઓએ લખિતમાં સંમતિ આપવાની જરૂર રહે છે.

જો તમે કોઈ એક વ્યક્તિના વતી ફરિયાદ કરવાની ઈચ્છા રાખતા હોય કે જેઓને તે માટે માનસિક ક્ષમતાનો અભાવ કે ઉણપ હોય તો પછી તમે જે સંસ્થાને ફરિયાદ કરતા હોય તેઓ જવાબ આપતા પહેલા દરદીની માનસિક ક્ષમતાની તપાસ કરશે તે સામાન્ય છે.

તમારી જરૂરિયાતો સંતોષવા વશિ

NHS કમ્પ્લેન્ટ્સ એડવોકેટ્સ તમારી જરૂરિયાતોને આધારે તમારી સાથે સંદેશાવ્યવહાર કરવાની રીત અનુકૂળ બનાવી શકે છે.

આમાં કદાચ નીચે જણાવેલ કોઈનો સમાવેશ થઈ શકે:

- દુભાષિયા કે અનુવાદકનો ઉપયોગ કરવાનો.
- લખિત પત્રવ્યવહાર માટે વૈકલ્પિક ફોર્મેટ્સનો ઉપયોગ કરવો દા.ત. સહેલાઈથી વાંચી શકાય તેવા, મોટા છાપેલા અક્ષરો, સમુદાયની ભાષાઓ અથવા ઓડિઓ.
- બ્રિટિશ સાઈન લેંગ્વેજ (BSL) દુભાષિયાઓનો ઉપયોગ કરીને.

જો તમારી કોઈ વશિષ્ટ જરૂરિયાતો હોય તો, કૃપા કરી અમને જણાવો કે તે કઈ છે, અને અમે તે સંતોષવા માટે અમારું સર્વશ્રેષ્ઠ કરીશું.

અમારો સંપર્ક કરો

તમે સંપર્ક કરી શકો:

- જો તમને વધારે માહિતી જોઈતી હોય.
- જો તમને NHS ફરિયાદ કરવા માટે મદદરૂપ બને તે માટે સેલ્ફ હેલ્પ ઈન્ટરમેશન પેકની ઈચ્છા હોય, અથવા
- તમારી ફરિયાદમાં તમે ઉપસૂતિ કરવા માટેના ઈચ્છિત મુદ્દાઓનું સંકલન કરવામાં મદદરૂપ થવા.

અમે સોમવારથી શુક્રવાર સવારના 9- સાંજના 5 સુધી ખુલ્લા રહીએ છીએ.

0300 330 5454
ટેક્સ્ટફોન: 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
Q P M
Quality Services

The Helplines
Association

શું તમારી પાસે NHS વશિ કોઈ ફરિયાદ છે?

નષિપક્ષ

મફત

ખાનગી



NHS
Complaints
Advocacy

NHS કમ્પ્લેન્ટ્સ એડવોકેસિ લોકોને તેઓની NHS ફરિયાદ કરવામાં મદદરૂપ બને છે.

તમને અથવા તમે જાણતા હોય તેવી કોઈ વ્યક્તિને તમારી અપેક્ષા મુજબ સંભાળ અથવા સારવાર તમારી NHS સેવાઓ પાસેથી મળી ન હોય અને તમે ફરિયાદ કરવા માગતા હોય તો NHS કમ્પ્લેન્ટ્સ એડવોકેટ્સ તમને મદદરૂપ બની શકે.

જ્યારે તમારી આરોગ્ય સંભાળ NHS દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી હોય અથવા તેને સોંપેલી હોય, ત્યારે તમને NHS ફરિયાદ કાર્યવાહીનો ઉપયોગ કરી તમને ફરિયાદ કરવાની પરવાનગી હોય છે.

સંભાળ અથવા સારવાર દરમિયાન નીચે જણાવેલ કોઈ દ્વારા કંઈક બનવા પામ્યું હોય તેનો આવી NHS ફરિયાદમાં સમાવેશ થઈ શકે:

- હોસ્પિટલ
- તમારા જનરલ પ્રેક્ટિશિયનર (GP)
- ડેન્ટિસ્ટ
- ફાર્મસિસ્ટ
- ઓપ્ટિશિયન
- NHS નધિયનવાળું કેર હોમ
- નિષ્ણાત સેવાઓ
- પેરામેડિક અથવા એમ્બ્યુલન્સ સ્ટાફના સભ્ય
- NHS કોમ્યુનિટી સ્ટાફ
- બીજા NHS સ્ટાફ અથવા ફલનિશ્ચિન્સ

NHS કમ્પ્લેન્ટ્સ એડવોકેસિ એ શું છે?

જે લોકો NHS સેવા વશિ ફરિયાદ કરવામાગતા હોય તેવા લોકોને એડવોકેસિ વ્યવહારકુશળ સમર્થન અને માહતિ પૂરી પાડે છે.

આમાં કદાચ એવી માહતિ આપવાનો સમાવેશ હોઈ શકે કે જેથી કરીને તમે પોતે આવી ફરિયાદ અનુસરી શકો અથવા તમને તમારી ફરિયાદ કરવામાં મદદરૂપ બની શકે તેવા અનુભવી એડવોકેટનો સંપર્ક આપી શકે.

NHS કમ્પ્લેન્ટ્સ એડવોકેસિ છે:

- NHS થી સ્વતંત્ર
- ખાનગી, અને
- મફત

એડવોકેસિ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે?

લોકોને તેઓની ફરિયાદ કરવામાં મદદરૂપ બનવા વોઈસ અબિલિટી (VoiceAbility) એડવોકેસિસ હાય પૂરી પાડે છે.

જ્યારે સ્થિતિ મુશ્કેલભરી હોય ત્યારે એડવોકેટ્સ લોકોને તેઓના વચિારો અને લાગણીઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરી અને પોતાના માટે બોલવા તેઓને ટેકો આપે છે.

તમારી ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી તેમાં તમને સમર્થન આપવા માટે એડવોકેટ્સને વશિષ્ટ તાલીમ આપવામાં આવેલ છે.

એડવોકેસિ લોકોને તેઓને માટે બોલવામાં મદદરૂપ બને છે, ત્યારે તમારા એડવોકેટ બીજાઓની ઈચ્છાઓ પ્રત્યે શું કરવું અથવા કાર્યવાહી કરવી તેના માટે તેઓ તમને કહેશે નહીં.

મદદરૂપ બનવા એડવોકેટ શું કરે છે?

એડવોકેટ્સ તમારી સાથે કાર્ય કરે છે જેથી તમને ફરિયાદ કરવામાં આત્મવશિવાસ લાગે.

ફરિયાદના જુદા જુદા તબક્કાઓએ એડવોકેટ્સ તમને તમારા વકિલ્પો શોધવામાં મદદરૂપ બની અને શું કરવું તેનો નિર્ણય કરવામાં માહતિ આપી તમને મદદરૂપ બનશે.

સમગ્ર ફરિયાદ કાર્યવાહીમાં, એડવોકેટ કદાચ નીચે જણાવેલમાંના અમુક અથવા બધા કરશે:

- NHS ની ફરિયાદ કાર્યવાહી કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તેની માહતિ પૂરી પાડશે.
- NHS ફરિયાદની કાર્યવાહીમાંથી તમે શું સધિધ કરવાની અપેક્ષા રાખી શકો તે સમજાવવામાં તમને મદદરૂપ બનશે.
- તમારી ફરિયાદમાં તમે ઉપસ્થિતિ કરવા માટેના ઈચ્છિત મુદ્દાઓનું સંકલન કરવામાં તમને મદદરૂપ બનશે.
- ઉચિત લોકોને તમારો કાગળ લખવામાં તમને મદદ કરશે.
- મીટિંગ્સ માટે તમને તૈયાર કરી અને તમારી સાથે તેમાં જશે.
- તમને નિર્ણય કરવામાં મદદરૂપ બનવા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
- જે કોઈ વ્યક્તિ NHS થી સ્વતંત્ર કે નિષ્પક્ષ હોય તેઓની સાથે વશિવાસપૂર્વક વાતચીત કરવાની તમને તક આપશે.
- જ્યારે યોગ્ય જણાશે ત્યારે તમારી ફરિયાદ પ્રત્યે સામસામે ચર્ચા કરવા અમે તમને મળીશું.
- સંસ્થા અથવા જવાબદાર વ્યક્તિ સાથે તમારી ફરિયાદની પ્રગતિ મોનિટર કરવામાં તમને મદદરૂપ બનીશું.
- તમને મદદરૂપ બને તેવી સેવાઓ કે બીજા લોકોના સંપર્કમાં તમને મૂકીશું.

