

ਕਿਸੀ ਚਿੰਤਾ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਅਸੀਂ ਉਹ ਸਭ ਕੁਝ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਹ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਖ-ਭਾਲ ਦੀਆਂ ਵਧੀਆ ਮਿਆਰਾਂ ਮਿਲਣ। ਕਦੇ-ਕਦੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਹਾਸਲ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਹ ਸਭ ਕੁਝ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਜਿਸ ਨਾਲ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਸਿਖਿਆ ਜਾ ਸਕੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਹੋ ਚੀਜ਼ ਮੁੜ ਕੇ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਜੇ ਇਲਾਜ ਜਾਂ ਦੇਖ-ਭਾਲ ਮੈਨੂੰ ਮਿਲ ਰਹੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸ ਬਾਰੇ ਮੇਰੇ ਕੋਲ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਾਂ?

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਸਦਸ ਨੂੰ ਜੋ ਦੇਖ-ਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਮਿਲ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਾਰਡ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਵਿਸ਼ੇ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਹੀ ਸੁਲਝਾ ਦੇਣ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵੱਡੇ ਕਲੀਨਿਕਲ ਜਾਂ ਮੈਨੇਜੇਰਿਅਲ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸੁਲਝਾ ਸਕਨ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਫਿਰ ਵੀ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮੈਟ੍ਰਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਵਾਰਡ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਰਖਦਾ ਹੈ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਸਾਡੇ ਸਵਿਚਬੋਰਡ ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਸ ਖੇਤਰ ਦੀ ਮੈਟ੍ਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪੇਸ਼ਟ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਦੀ ਸੇਵਾ (Patient Advice and Liaison Service (PALS) ਦੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਪੇਸ਼ਟ ਐਡਵਾਈਸ ਐਂਡ ਲਿਏਜ਼ੋ ਸਰਵਿਸ (PALS) ਕੀ ਹੈ?

PALS ਹੱਸਪਤਾਲ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਲਾਹਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਟੀਮ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਹੋ ਹਿਲਿੰਗਨ ਹੱਸਪਤਾਲ ਵਿਖੇ ਗ੍ਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ ਸਥਿਤ ਹਨ।

ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 09:00 ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 17.00 ਵਿਚਕਾਰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ ਤਾਈਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:

- ਉਥੇ ਹੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਵਿਸ਼ੇ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਣਾ
- ਟ੍ਰਸਟ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ।

ਸੰਪਰਕ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਈਮੇਲ : thh-tr.pals@nhs.net

ਪਤਾ : PALS, The Hillingdon Hospitals NHS Foundation Trust, Pield Heath Road, Uxbridge, Middlesex, UB8 3NN

ਟੈਲਿਫੋਨ: 01895 279973 (ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਜਵਾਬੀ ਫੋਨ)

ਜੇ ਸਨੇਹੇ ਛੱਡੇ ਜਾਣਗੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਅਗਲੇ ਕੰਮ ਕਰਣ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਮਿਲੇਗਾ।

ਉਸ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਜਿਥੇ ਮੇਰੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਮੈਂ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵਾਂ?

ਜੇ ਜਵਾਬ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਿਆ ਹੈ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਹਾਲੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਔਪਚਾਰਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ।

ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਸਪਤਾਲ ਤੇ ਇਲਾਜ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਵੇਗਾ।

ਮੈਂ ਐਪਚਾਰਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਾਂ?

ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਜਿਨੀ ਵੀ ਵਧ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ ਦਵੇ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਮੁਮਕਿਨ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਹੱਸਪਤਾਲ ਦਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਨਮ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਹੋਵੇ।

ਸੰਪਰਕ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਈਮੇਲ : thh-tr.complaints@nhs.net

ਪਤਾ : Complaints Management Unit, The Hillingdon Hospitals NHS Foundation Trust, Pield Heath Road, Uxbridge, Middlesex, UB8 3NN

ਟੈਲਿਫੋਨ : 01895 279497/01895 279716

ਗੁਪਤਤਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਲਿਖਤ ਸਹਿਮਤੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ (ਡੇਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ 1998 ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋ)।

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੇਖੀਏ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਸਿਹਤ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਦੇਖਣੇ ਹੋਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰੀਏ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਸਾਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਵੇ, ਪਰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਦੀ ਸਾਡੀ ਕਾਬਲਿਅਤ ਸੀਮਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿਰਫ ਸਾਡੇ ਟ੍ਰਸਟ ਬਾਰੇ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਦੂਜੀਆਂ ਸਿਹਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਐਮਬੂਲੈਂਸ ਸਰਵਿਸ, ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਹੱਸਪਤਾਲ, ਪਰ ਇਸ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕੋਈ ਵੀ ਇਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮੈਂ ਸਮਰਥਨ ਕਿੱਥੋਂ ਲਵਾਂ?

ਦ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਕਮਪਲੇਟਸ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸਰਵਿਸ (The NHS Complaints Advocacy Service) ਇਕ ਮੁਫਤ ਆਜ਼ਾਦ ਸੇਵਾ ਹੈ ਜੋ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸੇਜ਼ (National Health Services (NHS) ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਤੁਹਾਡੇ ਸਥਾਨਕ ਦਫਤਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਬਾਰੇ ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 0300 330 5454 ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ ਨੂੰ ਦੇਖੋ www.nhscomplaintadvocacy.org

ਉਸ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲ ਜਾਵੇ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਟੀਮ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਪੱਕਾ ਕਰਣਗੇ।

ਵਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਉਜਾਗਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਵਧ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ।

ਸਾਡੇ ਚੀਫ ਐਗਜੀਕਿਊਟਿਵ ਦੇ ਇਕ ਛੋਟੀ ਜਿਹੀ ਚਿੱਠੀ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਿਲਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸੀਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਲਕਸ਼ ਰਖਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿਚ ਵਧ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇ, ਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੋਵੇ।

ਉਸ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਮੈਂ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵਾਂ?

ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਚਲਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਨ ਲਈ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ, ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲਿਆ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮੁੜ ਦੇਖਨਾ।

ਦ ਪਾਰਲਿਮੈਂਟਰੀ ਐਂਡ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਸਮਨ

(The Parliamentary and Health Service Ombudsman)

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪਾਰਲਿਮੈਂਟਰੀ ਐਂਡ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਸਮਨ (Parliamentary and Health Service Ombudsman) ਕੋਲ ਲੈ ਜਾਣ ਦਾ ਹੱਕ ਰਖਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਸੇਵਾ ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਮੁਫਤ ਹੈ, ਪਰ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਬਾਰੇ ਉਸੇ ਹੀ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਵਿਚਾਰ ਕਰਣਗੇ ਜੇਕਰ ਇਹਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰਾਂ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

ਸੰਪਰਕ ਦੇ ਵੇਰਵੇ :

ਈਮੇਲ : phso.enquiries@ombudsman.org.uk

ਪਤਾ : Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower,
Millbank, London, SW1P 4QR

ਟੈਲਿਫੋਨ : 0345 015 4033

ਵੈਬਸਾਈਟ : www.ombudsman.org.uk

ਦੂਜੇ ਲਾਭਦਾਇਕ ਸੰਪਰਕ:

NHS Choices

ਵੈਬਸਾਈਟ: www.nhs.uk/aboutNHSChoices

ਦੇ ਪੇਸ਼ਟਸ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ (The Patients Association)

ਈਮੇਲ : helpline@patients-association.com

ਟੈਲਿਫੋਨ : 020 8423 9111 or 0845 608 4455

ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਆਕਾਰ, ਵੱਡੀ ਛਪਾਈ ਜਾਂ ਦੂਜੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਤਰਜਮਾ ਕਰ ਕੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ।