

ஒரு கரிசனையை எழுப்பதல் அல்லது ஒரு புகாரைச் செய்தல் Raising a concern or making a complaint

சிறந்த தரமான பராமரிப்பை நீங்கள் பெறுகிறீர்கள் எனப் பார்த்துக்கொள்ள எங்களால் முடிந்த அனைத்தையும் செய்வோம். சிலவேளைகளில் நாங்கள் இதைச் சாதிக்காமல் அல்லது உங்கள் எதிர்பார்ப்புக்களை நிறைவேற்றாமல் இருக்கக்கூடும். அவ்வாறு இருந்தால், விடயங்களைச் சரிசெய்வதற்கும் இதே விடயம் திரும்பவும் நிகழாது எனப் பார்த்துக்கொள்வதற்கு உங்கள் புகாரிலிருந்து கற்றுக்கொள்வதற்கும் எங்களால் முடிந்ததைச் செய்ய முயற்சிப்போம்.

பெறப்பட்ட சிகிச்சை அல்லது பராமரிப்பு குறித்து நான் கரிசனையைடைந்தால் என்னவாகும்?

நீங்கள் அல்லது ஒரு குடும்ப உறுப்பினர் பெற்றுள்ள பராமரிப்பு அல்லது சிகிச்சை குறித்து உங்களுக்கு மகிழ்ச்சி இல்லாவிட்டால், தயவுசெய்து சம்பந்தப்பட்ட வார்ட்டுக்கு அல்லது துறைக்குப் பொறுப்பாகவுள்ள நபருடன் பேசுவதற்குக் கேட்கவும்.

அவர்கள் விடயத்துக்கு உடனடியாகத் தீர்வு காணக்கூடியதாக இருக்கலாம் அல்லது ஒரு மேலுள்ள மூத்த மருத்துவ உறுப்பினருடன் அல்லது நிர்வாக ஊழியருடன் நீங்கள் தொடர்புகொள்ளச் செய்வார்கள்.

இன்னும் உங்களுக்கு மகிழ்ச்சி இல்லாவிட்டால், வார்ட்டுக்கு அல்லது துறைக்குப் பொறுப்பான உயர் பெண் அதிகாரியை (மேற்றன் - Matron) நீங்கள் தொடர்புகொள்ளலாம்.

தயவுசெய்து எங்கள் கவிர்ப்போர்ட்டை தொலைபேசியில் தொடர்புகொண்டு அந்தப் பகுதிக்குப் பொறுப்பான மேற்றனுடன் பேசுவதற்குக் கேட்கவும்.

உங்களுக்கு உதவுவதற்கு நோயாளி அறிவுரை மற்றும் தொடர்புச் சேவையைத் தொடர்புகொள்ளவும் நீங்கள் விரும்பலாம்.

நோயாளி அறிவுரை மற்றும் தொடர்புச் சேவை (Patient Advice and Liaison Service - PALS) என்பது என்ன?

PALS என்பது உங்கள் பேரில் வைத்தியசாலை ஊழியருடன் உரையாடலாம். அறிவுரைச் சேவைகள் உங்களுக்குத் தேவைப்பட்டால் அவர்கள் உங்களை அவற்றுக்குச் சிபார்சு செய்வார்கள். மேலும், தேவைப்பட்டால், புகார்கள் குழுவின்ருக்கு அவர்கள் உங்களைச் சிபார்சு செய்யலாம்.

ஹிலிங்டன் வைத்தியசாலையின் தரை மட்டத்தில் அவர்கள் இருக்கிறார்கள்.

திங்கட்கிழமைமீலிருந்து வெள்ளிக்கிழமை வரை 09.00 க்கும் 17.00 க்கும் இடையில் வழங்கப்படும் சேவைகள்:

- அந்த இடத்திலேயே பிரச்சனைக்குத் தீர்வுகாணல்
- அறிவுரையும் டிரஸ்ட் பற்றிய தகவலும்

தொடர்பு விபரங்கள்

மின் அஞ்சல்: thh-tr.pals@nhs.net

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

தொலைபேசி: 01895 279973 (சிலவேளைகளில் செய்தியை விடுதலுக்கான தொலைபேசி)

விடப்படும் செய்திகளுக்கு மறு வேலை நாளில் பதில் அளிக்கப்படும்.

எனது கரிசனைகளுக்கான ஆரம்ப பதிலுடன் நான் திருப்தியடையாவிட்டால் என்னவாகும்?

நீங்கள் பெற்றுக்கொள்ளும் பதிலுடன் நீங்கள் இன்னும் திருப்தியடையாவிட்டால், ஒரு முறைசார்ந்த புகாரைச் செய்வதற்கான ஒரு உரிமை உங்களுக்கு உண்டு.

இது உங்கள் வைத்தியசாலை சிகிச்சையை எந்த விதத்திலும் பாதிக்காது.

ஒரு முறைசார்ந்த புகாரை நான் எவ்வாறு செய்யலாம்?

உங்கள் பெயர், முகவரி மற்றும் முடியுமானால் உங்கள் வைத்தியசாலை எண் அல்லது பிறந்த தேதி உட்பட, உங்களால் முடிந்தளவுக்கு அதிகளவில் பொருத்தமான தகவலைத் தயவுசெய்து தரவும்.

தொடர்பு விபரங்கள்

மின் அஞ்சல்: thh-tr.complaints@nhs.net

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

தொலைபேசி: 01895 279497/01895 279716

ரகசியமாக வைத்திருத்தல்

(தரவு பாதுகாப்புச் சட்டம் 1998 என்பதற்கு ஏற்றவாறு செயற்படுவதற்காக), வேறு ஒருவரின் பேரில் நீங்கள் ஒரு புகாரைச் செய்வதாக இருந்தால், அவர்களின் தகவல் உங்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ளப்படுவது குறித்து அவர்களது எழுத்து மூலமான சம்மதத்தை நாங்கள் வேண்டிக்கொள்வோம்.

உங்கள் புகாரை நாங்கள் கவனிக்கும்போது, உங்களின் ஆரோக்கிய பதிவேடுகளை நாங்கள் வாசிக்கலாம். இதனை நாங்கள் செய்வதை நீங்கள் விரும்பாவிட்டால், தயவுசெய்து எங்களுக்குத் தெரிவிக்கவும். ஆனால் அது உங்கள் புகாரை நாங்கள் கவனித்துக்கொள்வதற்கான எங்கள் ஆற்றலை மட்டுப்படுத்தலாம்.

உங்கள் புகார் எங்களின் டிஜிட்டல் பற்றியதாக மாத்திரம் இல்லாவிட்டால், அம்புலன்ஸ் சார்வின், அல்லது வைத்தியசாலைகள் போன்ற ஏனைய ஆரோக்கிய பராமரிப்பை வழங்கும் ஏனையோரை நாங்கள் தொடர்புகொள்ளலாம். ஆனால் உங்கள் அனுமதியை நாங்கள் முதலில் பெற்றுக்கொள்ள வேண்டும்.

ஒரு புகாரைச் செய்வதற்கு நான் எங்கே ஆதரவு பெற்றுக்கொள்ள முடியும்?

என்எச்எஸ் புகார்கள் பரிந்துரை சேவை (NHS Complaints Advocacy Service) ஒரு இலவசமான சுதந்திரமாக இயங்கும் சேவையாகும். தேசிய ஆரோக்கிய சேவைகள் (National Health Services - NHS) பற்றிய ஒரு புகாரைச் செய்வதற்கு அது உங்களுக்கு உதவ முடியும்.

உங்கள் உள்ளூர் அலுவலகம் தொடர்பான விபரங்களுக்கு அவர்களின் உதவித் தொலைபேசி 0300 330 5454 இல் அழைக்கவும் அல்லது www.nhscomplaintadvocacy.org எனப்பட்ட இணைய தளத்தில் தொடர்புகொள்ளவும்.

உங்கள் புகார் பெற்றுக்கொள்ளப்படும்போது என்ன நடைபெறுகின்றது?

உங்கள் புகார் பெற்றுக்கொள்ளப்பட்டது என புகார்கள் குழு தெரிவிக்கும்.

மேலதிக தகவலுக்காக அல்லது உங்கள் சம்மதத்தைப் பெறுவதற்கு நாங்கள் உங்களைத் தொடர்புகொள்ள வேண்டியதாக இருக்கலாம்.

எழுப்பப்பட்ட பிரச்சனைகளை விசாரிப்பதற்கு மிகவும் பொருத்தமான துறையை நாங்கள் கேட்டு உங்களுக்குப் பதிலளிப்போம்.

எங்கள் பிரதம நிர்வாகியின் (சீவ் எக்சிக்யூட்டிவ்) முறைசார்ந்த கடிதத்துடன், புகார் கிடைக்கப்பெற்று 30 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களுக்குப் பதிலளிக்க முயற்சிப்போம்.

பதில் அதிகளவிலான காலத்தை எடுக்கும் என்றால், அது குறித்து உங்களுடன் கலந்துரையாடப்படும். உங்கள் புகார் தொடர்பான முன்னேற்றம் குறித்து உங்களுக்குக் கரிசனை இருந்தால், புகார்கள் துறையை நீங்கள் தொடர்புகொள்ளலாம்.

பதிலுடன் நான் திருப்தியடையாவிட்டால் என்னவாகும்?

நீங்கள் எங்களை:

- விடயங்களைத் தெளிவுபடுத்துமாறு அல்லது மேலதிக தகவல் கொடுக்குமாறு கேட்கலாம்.
- தொடர்ந்து இருக்கும் உங்கள் கரிசனைகள் குறித்துக் கலந்துரையாடுவதற்கு ஒரு கூட்டத்தை ஏற்பாடு செய்யுமாறு கேட்கலாம். நீங்கள் ஒரு உறவினரை, நண்பரை அல்லது உங்களுக்காகப் பேசுவதற்கு ஒருவரைக் கொண்டுவரலாம்.
- உங்கள் புகாரை மீண்டும் பார்த்துக்கொள்ளுமாறு கேட்கலாம்.

பாராளுமன்ற மற்றும் ஆரோக்கிய சேவை புகார் விசாரணையாளர் (ஓம்பட்ஸ்மன்)

எங்களின் இறுதிப் பதிலுடன் நீங்கள் மகிழ்ச்சியடையாவிட்டால், ஒரு பாராளுமன்ற மற்றும் ஆரோக்கிய சேவை புகார் விசாரணையாளரிடம் உங்கள் புகாரை எடுத்துச் செல்வதற்கான உரிமை உங்களுக்கு உண்டு. இந்தச் சேவை ரகசியமானது மற்றும் இலவசமானது. ஆனால் உங்கள் புகார் பூரணமான முறையில் எங்களால் விசாரணை செய்யப்பட்டுள்ளது என்றால் மாத்திரமே அவர்கள் உங்கள் விடயத்தைக் கவனிப்பார்கள்.

தொடர்பு விபரங்கள்:

மின் அஞ்சல்: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

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

தொலைபேசி: 0345 015 4033

இணைய தளம்: www.ombudsman.org.uk

ஏனைய உபையோகமான தொடர்புகள்:

என்எச்எஸ் சோய்செஸ் (NHS Choices)

இணைய தளம்: www.nhs.uk/aboutNHSChoices

நோயாளிகள் ஒன்றியம் (The Patients Association)

மின் அஞ்சல்: helpline@patients-association.com

தொலைபேசி: 020 8423 9111 அல்லது 0845 608 4455

இந்தத் துண்டுப் பிரசுரம் ஒலி வடிவத்தில், பெரிய எழுத்தில் வேறு மொழிகளில் மொழிபெயர்க்கப்பட்ட முறையில் வழங்கப்படலாம். தயவுசெய்து புகார்கள் குழுவைத் தொடர்புகொள்ளவும். உங்கள் வேண்டுகோளுக்கு நாங்கள் பதிலளிப்போம்.