

COMPLAIN FOR **CHANGE**



انگلینڈ میں این ایچ ایس
کو شکایت کرنے کے لئے

ہدایات



Parliamentary
and Health Service
Ombudsman

شکایت کرنے سے
چیزیں بہتر ہو سکتی ہیں۔

COMPLAIN FOR **CHANGE**

این ایچ ایس کمپلینٹ ایڈووکیسی کے بارے میں مزید معلومات
کے لئے، جائیں:

www.nhscomplaintsadvocacy.org

اپنا مقامی ہیلتھ واچ تلاش کرنے کے لئے، جائیں

www.healthwatch.co.uk/find-local-healthwatch

ہمیں شکایت کرنے کے لئے جائیں:

www.ombudsman.org.uk/make-a-complaint

یا کال کریں 0345 015 4033

شکایت برائے تبدیلی:

www.complainforchange.org

دوسری زبانوں یا فارمیٹوں کے لئے ہم سے رابطہ کریں:

publications@ombudsman.org.uk

شکایت کیا ہے؟

شکایت اُس وقت کی جاتی ہے جب آپ کسی ادارے کو
بتاتے ہیں کہ:

- آپ اُن کی خدمات یا کوئی ایسی چیز جو اُنہوں نے کی
ہو یا نہ کی ہو سے خوش نہیں ہیں
- آپ اُن کی جانب سے جواب چاہتے ہیں یا چاہتے ہیں کہ
وہ معاملات کو سدھاریں۔

اگر آپ اُس علاج سے ناخوش ہیں جو این ایچ ایس نے آپ یا آپ کے اہل خانہ یا آپ
کے کسی عزیز کو مہیا کیا تھا تو آپ شکایت کرسکتے ہیں۔

ہم پارلیمانی اور محکمہ صحت کے محتسب ہیں، جو کہ آپ کی جانب سے این ایچ ایس
کو شکایت کرنے کے بعد شکایتی عمل کا آخری مرحلہ ہے۔ این ایچ ایس کے بارے
میں کوئی شکایت ہم تک لانے سے پہلے آپ کو این ایچ ایس کے اُس ادارے سے
شکایت کرنا ہو گی جس سے آپ ناخوش ہیں (مثال کے طور پر جی پی یا ہسپتال)۔

ہم نے انگلینڈ میں این ایچ ایس کو شکایت کرنے کے عمل میں آپ کی
راہنمائی کرنے کے لئے اس مقارچے میں کچھ ہدایات درج کی ہیں۔

چوٹی کی دس ہدایات



1 آپ کی شکایت کس بارے میں ہے؟

طے کریں کہ آپ کیا کہنا چاہتے ہیں اور اس کے بارے میں واضح ہوں:

- کیا ہوا
- کون ملوث تھا
- کب
- کہاں
- آپ کیوں ناخوش تھے۔

2 فیصلہ کریں کہ آپ کیا حاصل کرنا چاہتے ہیں۔

این ایچ ایس کو یہ کہنے کے لئے تیار رہیں کہ معاملے کو سدھارنے کے لئے آپ اُن سے کیا کروانا چاہیں گے۔ یہ معذرت یا ایک ہی غلطی کے دوبارہ ہونے کو روکنا ہوسکتا ہے۔



جتنی جلد آپ سے ممکن ہو سکے شکایت کریں

3 شکایت جتنی جلد ممکن ہو سکے کریں۔

اگر آپ پہلے متعلقہ لوگوں سے بات کرسکیں تو ہو سکتا ہے کہ وہ آپ کا مسئلہ جلد حل کر پائیں۔

4 این ایچ ایس کے اُس ادارے سے رابطہ کریں جس کے خلاف آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں۔

اگر آپ کو معلوم نہیں ہے کہ یہ کیسے کرنا ہے تو آپ کا مقامی ہیلتھ واچ مدد کرسکتا ہے۔

5 ادارے کے شکایت کرنے کے طریقہ کار کے بارے میں دریافت کریں۔

آپ کو زبانی یا تحریری طور پر شکایت کرنے کی ضرورت ہوسکتی ہے۔ اُن سے پوچھیں کہ آیا پُر کرنے کے لئے کوئی فارم ہے اور آپ کب اُن کا جواب موصول ہونے کی توقع کرسکتے ہیں۔

مقصد کی بات کریں



6 مدد کے لئے کہیں۔

اگر آپ کو پڑھنے یا لکھنے میں مشکلات درپیش ہوں تو این ایچ ایس کمپلینٹس ایڈووکیسی یا آپ کا مقامی ہیلتھ واچ مدد کرسکتا ہے۔

7 اپنی شکایت کو واضح اور مختصر رکھیں تاکہ آپ کے خاص نکات ابھر کر سامنے آئیں۔

10 ہم سے رابطہ کریں۔

اگر آپ شکایت کرنے کے عمل کے آخر حصے تک پہنچ گئے ہوں اور ابھی تک ناخوش ہوں یا آپ کی شکایت چھ ماہ کے بعد بھی حل طلب ہے تو آپ ہم سے شکایت کرسکتے ہیں۔

عام طور پر آپ کو مسئلے کے بارے میں علم ہونے کے 12 ماہ کے اندر اندر شکایت ہمیں بھیجنا چاہیے۔

8 اپنا پتہ اور اگر کوئی حوالہ نمبر ہو تو درج کریں۔

ایسے واقعہ کے وقوع پذیر ہونے کی تاریخ شامل کریں جو کہ آپ شکایت کی کے لئے اہم ہو۔

9 لوگوں کے عہدے اور نام لکھیں۔

آپ کو موصول ہونے والے خطوط اور ای میلوں کی نقول بھی اپنے پاس رکھیں کیونکہ ممکن ہے کہ آپ کو مستقبل میں اُن کا حوالہ دینا پڑے۔

شکایت کرنے سے چیزیں بہتر ہوسکتی ہیں۔