



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

সঠিক পদক্ষেপ নেয়া

ওয়েলসে এনএইচএস সম্পর্কে উদ্বেগ
উত্থাপন



ওয়েলসে এনএইচএস সেবা যত্ন এবং চিকিৎসা প্রদান করার লক্ষ্যে কাজ করে। তবে কখনও কখনও সবকিছু প্রত্যাশা অনুযায়ী নাও চলতে পারে।

যখন এটি ঘটে, আপনি, আপনার যত্ন বা চিকিৎসার সঙ্গে জড়িত কর্মীদের আপনার উদ্বেগ জানতে পারেন, যাতে তারা কি ভুল করেছে তা বুঝতে পারে এবং এটাকে আরও ভাল করতে চেষ্টা করে।

এনএইচএস ওয়েলসে এই যেমন ‘সঠিক পদক্ষেপ নেয়া’ নামে পরিচিত একটি প্রক্রিয়ার এটি দিয়ে সম্পন্ন করা হয়।

আমার কার সাথে কথা বলা উচিত?

সবচেয়ে ভাল হয় আপনার যত্ন বা চিকিৎসার সঙ্গে জড়িত কর্মীদের সঙ্গে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব কথা বলা তারা অবিলম্বে আপনার উদ্বেগ সমাধানের চেষ্টা করবে।

যদি এটা সাহায্য না করে, অথবা আপনি কর্মীদের সাথে কথা বলতে না চান, তাহলে আপনি স্বাস্থ্য পরষদ বা ট্রাস্ট’স সংশ্লিষ্ট সদস্যদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

আপনি যাদের থেকে সেবা পেয়েছেন যেমন জেনারেল প্র্যাকটিশনার (জিপি), ডেন্টিস্ট, ফার্মাসিস্ট অথবা অপটিশিয়ান তাদের সম্পর্কে যদি কোনো উদ্বেগ থাকে তাহলে আপনি সাধারণত আপনার সেবাদানকারিকে এ ব্যাপারে জিজ্ঞাসা করতে পারেন, যদি আপনি চান তবে আপনি এটা করতে আপনার স্বাস্থ্য পরষদকে অনুরোধ করতে পারেন।

প্রতিটি স্বাস্থ্য পরষদ বা ট্রাস্টের নিজেদের উদ্বেগ নিয়ে চিন্তা করার দল আছে। তাদের বিবরণ খুঁজে পেতে ওয়েলসের স্বাস্থ্যকেন্দ্রের ওয়েবসাইট

www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints

বা NHS ডিরেক্ট ওয়েলসে 0845 4647 -তে ফোন করুন

উদ্ব্বেগ সমাধানেকারী দল বা সেবা প্রদানকারীদল কি করবেন?

তারা করবে:

- » আপনার উদ্ব্বেগ শনবে এবং তাদের যত দ্রুত সম্ভব সমাধান করতে চেষ্টা করবে।
- » আপনার উদ্ব্বেগ শনবে এবং আপনার সেবায় বা চিকিৎসায় নিয়োজিত কর্মীদের সাথে কথা বলবে।
- » আপনাকে সাহায্য করার জন্য সঠিক বেঞ্জির সঙ্গে যোগাযোগ করে দেবে।
- » আপনাকে জানাবে যে তারা কি পেয়েছে এবং তারা এটা সম্পর্কে কি করতে যাচ্ছে।

বড় প্রিন্ট, ব্রেইল বা অডিও'র মতো ভিন্ন ফরম্যাটে আপনার তথ্য বা যোগাযোগের প্রয়োজন হলে অনুগ্রহ করে তা দায়িত্বপ্রাপ্ত দল বা সেবা প্রদানকারী দলকে জানান।

আমি আমার উদ্ব্বেগ সম্পর্কে কাউকে কত তাড়াতাড়ি বলা উচিত?

সবচেয়ে ভাল হয় আপনি যত তাড়াতাড়ি সম্ভব কারো সাথে কথা বলুন, কিন্তু আপনি এই কাজটি করতে 12 মাস সময় লাগতে পারেন। যদি দীর্ঘ সময় অতিবাহিত হয়ে যায় এবং বিলম্বের জন্য যদি সঠিক কারণ থাকে, উদ্ব্বেগ দল বা সেবা প্রদানকারী তখনও আপনার উদ্ব্বেগের বিষয়ে সমাধান করতে সক্ষম হতে পারে।

কে উদ্ব্বেগ উত্থাপন করতে পারে?

আপনি এটা নিজেই উত্থাপন করতে পারেন। যদি আপনি চান, যন্ত্রকারী, বন্ধু, বা আত্মীয় আপনার প্রতিনিধিত্ব করতে পারে, কিন্তু তাদের এই কাজ করতে আপনাকে লিখিত অনুমতি দিতে হবে।

আমি আমার উদ্ব্বেগ উত্থাপন করতে কি সাহায্য পেতে পারি?

হ্যাঁ। কমিউনিটি হেলথ কাউন্সিল ইনডিপেন্ডেন্ট এডভোকেসি সার্ভিস বিনামূল্যে এবং একান্ত গোপনীয়তায় সাহায্য প্রদান করে।

যোগাযোগ করে আপনার লোকাল কমিউনিটি হেলথ কাউন্সিলকে খুঁজে নিন

ওয়েলসে বোর্ড অফ কমিউনিটি স্বাস্থ্য কাউন্সিল

02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

আপনার উদ্বেগ উত্থাপনের পরে কি হয়?

উদ্বেগ দল বা সেবা প্রদানকারী দল করবে:

- » আপনার সাথে যোগাযোগ করে এবং আপনার উদ্বেগ নিয়ে আলোচনা করার জন্য একটি বৈঠকে প্রস্তাব দিতে পারে।
- » আপনার উদ্বেগ শুনবে এবং আপনার সেবায় বা চিকিৎসায় নিয়োজিত কর্মীদের সাথে কথা বলবে।
- » আপনার উদ্বেগের আবেদন প্রাপ্তির 30 কার্যদিবসের মধ্যে আপনার ডাকে সাড়া দেয়া আমাদের লক্ষ্য। তারা ঐ সময়ের মধ্যে যদি আপনাকে উত্তর দিতে না পারেন, তাহলে তারা তার কারণ ব্যাখ্যা করে দেবেন এবং আপনি কবে উত্তর আশা করতে পারেন তা জানিয়ে দেবেন।

কিছু উদ্বেগ খতিয়ে দেখার জন্য বেশী সময় লাগতে পারে।

যদি আপনি তারপরও সন্তুষ্ট না হন?

আপনি যদি স্বাস্থ্য পর্ষদ এর প্রতিক্রিয়া নিয়ে খুশি না হন, তাহলে আপনি ওয়েলসের পাবলিক সার্ভিস ওম্বুডসম্যানের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

ওয়েলসের পাবলিক সার্ভিস ওম্বুডসম্যান

টেলিফোন: 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

ঠিকানা: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ