



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Putting Things Right

वेल्समा NHS को बारेमा सरोकार उठाउने



वेल्सको NHS ले एकदमै उत्कृष्ट स्याहार र उपचार उपलब्ध गराउन लक्ष्य राख्छ। तर कहिलेकाहीं कामहरू अपेक्षा गरिए अनुसार नहुन सक्छन्।

त्यस्तो भएमा, तपाईंले आफ्ना सरोकारहरू आफ्नो स्याहार वा उपचारमा संलग्न कर्मचारी समक्ष उठाउनुपर्छ, जसकारण तिनीहरूले के-के कुराहरू गलत भएका छन् भनी हेर्न र त्यसलाई अझ राम्रो बनाउने प्रयास गर्न सक्छन्।

NHS वेल्समा यो कार्यलाई 'पुटिड थिड्स राइट' नामले परिचित प्रक्रिया मार्फत पूरा गरिन्छ।

मैले कोसँग कुरा गर्नुपर्छ?

सुरु गर्ने उत्कृष्ट ठाउँ भनेको सम्भव भएसम्म छिटो आफ्नो स्याहार वा उपचारमा संलग्न कर्मचारीसँग कुराकानी गर्नु हो। तिनीहरूले तपाईंका सरोकारहरूलाई तत्कालै समाधान गर्ने प्रयास गर्नेछन्।

यसले मद्दत गर्दैन वा तपाईं कर्मचारीसँग कुरा गर्न चाहनुहुन्न भने तपाईंले स्वास्थ्य बोर्ड वा ट्रस्टको सरोकार टोलीलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।

तपाईंसँग आफ्नो प्रमुख चिकित्सक (GP), दन्त चिकित्सक, फार्मिसिस्ट वा आँखा विशेषज्ञबाट प्राप्त गर्नुभएको सेवाहरूबारे कुनै सरोकार छ भने तपाईंले सामान्य रूपमा आफ्नो लागि यसबारे कुनै समाधान खोज्दिन चिकित्सकलाई अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ तर तपाईंले चाहनुहुन्छ भने त्यसो गर्नका लागि आफ्नो स्वास्थ्य बोर्डमा अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ।

प्रत्येक स्वास्थ्य बोर्ड वा ट्रस्टसँग उनीहरूको आफ्नै सरोकार टोली हुन्छ। तिनीहरूको विवरण फेला पार्न, हेल्थ इन वेल्सको वेबसाइट

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

वा NHS डाइरेक्ट वेल्स 0845 4647 मा फोन गर्नुहोस्

सरोकार टोली वा चिकित्सकले के गर्नेछन्?

तिनीहरूले निम्न कुराहरू गर्नेछन्:

- » तपाईंका सरोकारलाई सम्भव भएसम्म छिटो समाधान गर्ने प्रयास गर्नका लागि सरोकारहरू सुन्ने।
- » तपाईंका सरोकारका विषयहरू खोज्ने र त्यसबारे तपाईंको स्याहार वा उपचारमा संलग्न कर्मचारीलाई बताउने।
- » तपाईंलाई मद्दत गर्नका लागि सही व्यक्तिको सम्पर्कमा राख्ने।
- » आफूले फेला पारेका कुराहरू र ती कुराहरूलाई आफूहरूले गर्न लागेको कार्यवाही बारे तपाईंलाई थाहा दिने।

तपाईंलाई ठूलो आकारको छपाई, ब्रेल लिपि वा अडियो जस्ता भिन्न ढाँचामा जानकारी वा सञ्चार आवश्यक पर्छ भने कृपया सरोकार टोली वा चिकित्सकलाई भन्नुहोस्।

मैले आफ्ना सरोकार बारे कसैलाई कतिको छिटो बताउनुपर्छ?

यसबारे तपाईंले कसैलाई सम्भव भएसम्म छिटो बताउनु राम्रो हुन्छ तर तपाईंले त्यसो गर्नका लागि 12 महिना लगाउन सक्नुहुन्छ। यदि धेरै समय बितेको छ र ढिलाइका उचित कारणहरू छन् भने, सरोकार टोली र चिकित्सक तपाईंका सरोकार सम्बोधन गर्न अझै पनि सक्षम हुन सक्छन्।

सरोकार कसले उठाउन सक्छ?

तपाईं आफैले सरोकार उठाउन सक्नुहुन्छ। तपाईं चाहनुहुन्छ भने स्याहारकर्ता, साथी वा नातेदारले तपाईंको प्रतिनिधित्व गर्न सक्छन् तर तपाईंले तिनीहरूलाई त्यसो गर्नका लागि लिखित अनुमति दिन आवश्यक पर्नेछ।

मैले मेरो सरोकार उठाउनका लागि सहायता लिन सक्छु?

सक्नुहुन्छ। सामुदायिक स्वास्थ्य परिषद्को स्वतन्त्र वकालत सेवाले निःशुल्क र गोपनीय सहायता उपलब्ध गराउँछ।

यहाँ सम्पर्क गरी आफ्नो स्थानीय सामुदायिक स्वास्थ्य परिषद् फेला पार्नुहोस्:

वेल्स सामुदायिक स्वास्थ्य परिषद् बोर्ड

02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

तपाईंले सरोकार उठाएपछि के हुन्छ?

सरोकार टोली वा चिकित्सकले निम्न कार्य गर्नेछन्:

- » तपाईंलाई सम्पर्क गरी सरोकारहरूका विषयमा छलफल गर्नका लागि बैठकको प्रस्ताव गर्ने
- » तपाईंका सरोकारका विषयहरू खोज्ने र त्यसबारे तपाईंको स्याहार वा उपचारमा संलग्न कर्मचारीलाई भन्ने।
- » तपाईंका सरोकार प्राप्त गरेको 30 कार्य दिन भित्र प्रतिक्रिया जनाउने लक्ष्य राख्ने तिनीहरूले उक्त समयमा तपाईंलाई जवाफ दिन सक्दैनन् भने कारण बताउने छन् र तपाईंलाई जवाफको अपेक्षित समय बारे थाहा दिनेछन्।

केही सरोकारहरूको समाधान खोज्न धेरै समय लाग्न सक्छ।

तपाईं अझैपनि खुशी हुनुहुन्न भने के हुन्छ?

तपाईं स्वास्थ्य बोर्डको जवाफबाट खुशी हुनुहुन्न भने तपाईंले वेल्स सार्वजनिक सेवा अधिकारीलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।

वेल्स सार्वजनिक सेवा अधिकारी

टेलिफोन: 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

ठेगाना: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ