How to complain about a health or social care service – Punjabi

ਕਿਸੇ ਸਿਹਤ ਜਾਂ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ

ਹਾਲਾਂਕਿ ਜਿਆਦਾਤਰ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨਹੀਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ ਜਦੋਂ ਉਹ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਕਈ ਵਾਰੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਗਲਤ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਕੋਈ ਸਦੱਸ, ਉਸ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਇਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚਿੰਨ੍ਹਾਂ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ:

- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ, ਅਤੇ
- ਕੀ ਉਸ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਸਮਾਜਕ ਪੈਸਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਲੋਂ ਇਸ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਇਸ ਬਾਰੇ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਵਿਚਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿਹਾ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਜਿਸ ਨੂੰ ਇਹ ਕਿਹਾ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮੌਖਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡਾ ਸਥਾਨਕ Healthwatch ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਫਤ ਮਦਦ, ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

(1) ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ NHS-ਫੰਡਿਡ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ (ਭਾਵੇਂ ਜੇ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸੁਤੰਤਰ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ), ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

(2) ਉਸ NHS ਸੇਵਾ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਹੋ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਿਹਾਰ ਕਰਣਗੇ ਅਤੇ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਸਿੱਖਿਆ ਲੈਣਗੇ।

(3) ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਨੂੰ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ ਜਾਂ ਤੇ:

Healthwatch Merton is managed by Merton Voluntary Service Council. Merton Voluntary Service Council, Vestry Hall, London Road, Mitcham, CR4 3UD. Registered Charity (No. 1085867) and Company Limited by Guarantee (No. 4164949) registered in England and Wales.

a. ਸਿੱਧਾ NHS-ਫੰਡਿਡ ਸੇਵਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਹਸਪਤਾਲ, ਜੀਪੀ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ, ਦੰਦਾਂ ਦਾ ਚਿਕਿਤਸਕ ਆਦਿ)। ਜਾਂ

b. ਤੁਸੀਂ NHS ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈ ਕੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਸੇਵਾ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ:

  (i) ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਹਸਪਤਾਲ, **NHS** ਸਮੁਦਾਏ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਸਥਾਨਕ **NHS** ਕਲੀਨਿਕਲ ਕਮਿਸ਼ਨਿੰਗ ਗਰੁੱਪ (NHS Clinical Commissioning Group) ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਖਰੀਦਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਪਣੇ **ਸਥਾਨਕ** NHS **ਕਲੀਨਿਕਲ ਕਮਿਸ਼ਨਿੰਗ ਗਰੁੱਪ (Local NHS Clinical Commissioning Group)** ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

  (ii) ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੀਪੀ, ਦੰਦਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਮੁਦਾਏ ਦਵਾਫਰੋਸ਼ਾਂ, ਮੁੱਖ ਓਪਟੋਮੇਟ੍ਰਿਸਟਸ ਜਾਂ ਕੋਈ 'ਖਾਸ' **NHS** ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ NHS **ਇੰਗਲੈਂਡ (NHS England)** ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

(4) ਤੁਸੀਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਕੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ, ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ NHS ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ, ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਈ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਹਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕ ਮੌਕਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਫੇਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਲਿੱਖਤ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(5) ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਹਾਲੇ ਵੀ ਨਿਸ਼ਚਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਨੂੰ ਕਰਨੀ ਹੈ: ਕਿਸੇ ਵੀ NHS ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ NHS PALS ਸੇਵਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਹੀ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਦਰਜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ Healthwatch ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸਥਾਨ ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਦਾ ਹੈ

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਹਤ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ (Health Service Ombudsman) ਨੂੰ ਕਹਿਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫਤ, ਸੁਤੰਤਰ ਸੇਵਾ ਹੈ।
- ਉਹ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿਰਫ NHS ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਣਗੇ।
- ਜੇ ਉਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ NHS ਨੂੰ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਫਾਰਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦੁਆਰਾ **ਲੋਕਪਾਲ (Ombudsman)** ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

0345 015 4033

ਈ-ਮੇਲ phso.enquiries@ombudsman.org.uk

0300 061 4298 ਤੇ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜੋ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੈਰ੍ਹੇ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਮਾਨਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ

07624 813 005 ਤੇ ਆਪਣੇ ਨਾਂ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ 'ਕਾਲ ਬੈਕ' ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣ ਦੁਆਰਾ ਕਾਲ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ

ਜਾਂ ਇਸ ਪਤੇ ਤੇ ਲਿੱਖੋ: Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP.

ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.ombudsman.org.uk ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਉਸ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦਾ ਤੁਸੀਂ ਆਪ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ NHS ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ:

(1) ਪਹਿਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਹਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(2) ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ The Independent Healthcare Advisory Service (IHAS) www.independenthealthcare.org.uk ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਦੇਖਭਾਲ ਵਾਲੇ ਘਰਾਂ ਅਤੇ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

(1) ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਵਾਲੇ ਘਰ, ਨਰਸਿੰਗ ਹੋਮ, ਹੋਮ-ਕੇਅਰ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ

Healthwatch Merton is managed by Merton Voluntary Service Council. Merton Voluntary Service Council, Vestry Hall, London Road, Mitcham, CR4 3UD. Registered Charity (No. 1085867) and Company Limited by Guarantee (No. 4164949) registered in England and Wales.

ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਜੇ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੈਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਪਰ NHS ਦੁਆਰਾ ਪੈਸਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਦੰਦਾਂ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ NHS ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ 'ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ' ਨਾਮਕ ਪਿਛਲੇ ਖੰਡ ਵਿੱਚ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

(2) ਉਸ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਕਿਰਆ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਹੋ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਿਹਾਰ ਕਰਣਗੇ ਅਤੇ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਸਿੱਖਿਆ ਲੈਣਗੇ।

(3) ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ (ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਨਰਸਿੰਗ ਹੋਮ, ਆਦਿ)। ਤੁਸੀਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਕੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ, ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਨੂੰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ, ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਈ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਹਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕ ਮੌਕਾ ਦੇਵੇਗਾ।

(4) ਜੇ ਕੌਂਸਲ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂ ਪੈਸਾ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ ਜੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ www.direct.gov.uk ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਪਤੇ ਨੂੰ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ ਹੈਲਥਵਾਚ ਨੂੰ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਦਾ ਹੈ

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ ਕੌਂਸਲ ਵਲੋਂ ਆਖਿਰੀ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰਨ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰੀ ਲੋਕਪਾਲ (Local Government Ombudsman) ਨੂੰ ਕਹਿਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫਤ, ਸੁਤੰਤਰ ਸੇਵਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਉਦੋਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਜਾਂ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਖੁਦ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਫੇਰ ਤੁਹਾਡਾ ਸਥਾਨਕ ਕੌਂਸਲ ਇਸ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ 0300 061 0614 ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰੀ ਲੋਕਪਾਲ (Local Government Ombudsman) ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਇਸ ਪਤੇ ਤੇ ਲਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ: Local Government Ombudsman, PO Box 4771, Coventry CV4 0EH.
ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.lgo.org.uk ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

NHS ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਵਕਾਲਤ ਦੀ ਸੇਵਾ (NHS Complaints Advocacy Service)
ਇੱਕ ਮੁਫਤ ਗੁਪਤ ਸੇਵਾ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ NHS ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾ NHS ਤੋਂ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਪੂਰੇ ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਦਫਤਰ ਹਨ। ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਦਫਤਰ ਦੀ ਭਾਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ Healthwatch ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ।

Healthwatch Merton is managed by Merton Voluntary Service Council. Merton Voluntary Service Council, Vestry Hall, London Road, Mitcham, CR4 3UD. Registered Charity (No. 1085867) and Company Limited by Guarantee (No. 4164949) registered in England and Wales.

Healthwatch

Healthwatch ਇੰਗਲੈਂਡ, ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਆਗੂ ਹੈ। 152 ਸਥਾਨਕ Healthwatch ਦੇ ਨੈਟਵਰਕ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਤੌਰ ਤੇ ਦੋਹਾਂ ਵਜੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਚਲਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। Healthwatch ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਪਰ ਤੁਹਾਡਾ ਸਥਾਨਕ Healthwatch ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੰਗਠਨਾਵਾਂ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਭੇਜਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ http://www.healthwatch.co.uk/find-local-heathwatch ਤੇ ਇੱਥੇ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ Healthwatch ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ

ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (CQC) ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਬਾਲਗ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਸੁਤੰਤਰ ਨਿਯਾਮਕ ਹੈ। ਇਹ ਇਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਦੇਖਭਾਲ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਨਕਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀ ਹੈ। CQC ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਵੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤੇ ਮੈਂਟਲ ਹੈਲਥ ਐਕਟ (Mental Health Act) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਤੀਬੰਦ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ, ਜੋ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ-ਕਰਤਾਵਾਂ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਹਿਮ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਮਾੜੀ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ੀ ਖੇਤਰਾਂ ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ CQC ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ ਫੇਰ ਵੀ ਤੁਸੀਂ 03000 616161 ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਜਾਂ www.cqc.org.uk ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ, ਆਪਣੇ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਸਿਹਤ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਮਦਦ ਦੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ