healthwatch Merton

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

## સ્વાસ્થ્ય અથવા સામાજિક સંભાળ સેવા વિશે કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી

આ માહિતી વિશે

ભલે સ્વાસ્થ્ય સેવા અથવા સામાજિક સંભાળ સેવાઓનો ઉપયોગ કરતી વખતે મોટાભાગનાં લોકોને કોઈ સમસ્યા નડતી નથી, તેમ છતાં ક્યારેક ખોટું થઈ શકે છે. આ માહિતી તમને એ સમજાવે છે કે તમે પ્રાપ્ત કરી હોય તેવી સંભાળ વિશે જો તમે, અથવા તમારા કુટુંબનાં કોઈ સભ્ય ફરિયાદ કરવા માગતા હોય, તો શું કરવું જોઈએ.

કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી

ફરિયાદ કરવા માટે તમે કોનો સંપર્ક કરશો તેનો આધાર આનાં પર છેઃ

- તમે સ્વાસ્થ્ય સંભાળ અથવા સામાજિક સંભાળ વિશે ફરિયાદ કરી રહ્યા છો કે કેમ, અને
- તે સંભાળને જાહેર ભંડોળ દ્વારા ચૂકવવામાં આવી છે કે પછી તમે જાતે તમારા માટે તેની ચૂકવણી કરી છે.

તે સામાન્ય રીતે એક સારો વિચાર છે કે જો ફરિયાદ મૌખિક રીતે કરવામાં આવી હોય તો તમે શું કહ્યું હતું અને કોને કહ્યું હતું તેની એક નોંધ (રેકૉર્ડ) સાચવવામાં આવે. તમારી ફરિયાદ કરતી વખતે શું તમને વિના મૂલ્યે મદદ, સલાહ અને ટેકો મળી શકે છે કે કેમ તેના વિશે તમારું સ્થાનિક Healthwatch તમને જણાવી શકશે.

## સ્વાસ્થ્ય સેવા વિશે કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી

**(1)** એન.એચ.એસ.નાં ભંડોળથી ચાલતી સેવાઓમાંથી તમે જે સંભાળ પ્રાપ્ત કરી છે તેનાથી જો તમે નાખુશ હો (પછી ભલે તે સેવા એક સ્વતંત્ર પૂરી પાડનારા પાસેથી હતી), તો તમને ફરિયાદ કરવાનો અધિકાર છે.

**(2)** તમે જેનાં વિશે નાખુશ હતા તે એન.એચ.એસ.ની સેવા માટે ફરિયાદની કાર્યપદ્ધતિ વિશેની નકલ જોવા અને મેળવવા માટે પૂછો. આ તમને કહેશે કે તમારે કોનો સંપર્ક કરવો જોઈએ, તમારી ફરિયાદ તેઓ કેવી રીતે હાથમાં લેશે તેમજ તમારી ફરિયાદથી તેઓ શું શીખ લેશે.

**(3)** તમારી ફરિયાદ તમારે કોને કરવી જોઈએ તે તમે પસંદ કરી શકો છો, તમારે કાં તોઃ

a. એન.એચ.એસ.નાં ભંડોળથી ચાલતી સેવાનો સીધો જ સંપર્ક કરવો જોઈએ [હૉસ્પિટલ, જી.પી. પ્રૅક્ટિસ (વ્યાવસાયિક સેવા ચલાવતા સામાન્ય ચિકિત્સક), ડેન્ટિસ્ટ, વગેરે]. અથવા
b. એન.એચ.એસ.ની સંસ્થા પાસે તમારી ફરિયાદ લઇ જઇ શકો છો જે સેવા માટેની ચૂકવણી કરે છે:
   (i) જો તમારી ફરિયાદ હૉસ્પિટલ, એન.એચ.એસ.ની સમુદાય સેવા અથવા કેવી રીતે તમારું સ્થાનિક એન.એચ.એસ. નૈદાનિક આયોગિક જૂથ (NHS Clinical Commissioning Group) સેવાઓ ખરીદે છે તે વિશે હોય, તો તમારા **સ્થાનિક એન.એચ.એસ. નૈદાનિક આયોગિક જૂથ (Local NHS Clinical Commissioning Group)**નો સંપર્ક કરો.
   (ii) જો તમારી ફરિયાદ જી.પીઝ. (સામાન્ય ચિકિત્સકો), ડેન્ટલ સેવાઓ, સમુદાય ફાર્મસિસ્ટ્સ (ઔષધ-નિર્માતા/વિક્રેતાઓ), હાઇ સ્ટ્રીટ ઑપ્ટોમેટ્રિસ્ટ્સ અથવા કેટલીક 'વિશેષિત' એન.એચ.એસ. સેવાઓ વિશે હોય, તો કૃપા કરીને **એન.એચ.એસ. ઈંગ્લેન્ડ (NHS England)**નો સંપર્ક કરો.

**(4)** તમે તમારી ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે, ટેલિફોન દ્વારા, ઈ-મેઇલથી અથવા પત્રથી કરી શકો છો. આનાં વડે એન.એચ.એસ. સેવાને તમારે કદાચ કોઇ સમસ્યા હોય તો તેની તરફ ધ્યાન આપવાનો અને તમારા માટે સ્થિતિ સુધારવા-બદલવાનો મોકો મળશે. જો તમે તમારી ફરિયાદ ટેલિફોન દ્વારા અથવા વ્યક્તિગત રીતે કરતા હો, તો તમારે તમારી ફરિયાદની લેખિત નકલ મેળવવી જોઈએ.

**(5)** જો તમને હજુ પણ ખાતરી ન હોય કે કોને ફરિયાદ કરવી જોઈએ તો: કોઈપણ એન.એચ.એસ.ની સંસ્થાનો અથવા તો એન.એચ.એસ. પી.એ.એલ.એસ.ની સેવાનો સંપર્ક કરો અને તેઓ એ બાબતેની ખાતરી કરશે કે તમારી ફરિયાદ એવી યોગ્ય વ્યક્તિઓને જાય છે કે જેઓ તમને મદદ કરી શકશે. તમે તમારા સ્થાનિક Healthwatchનો પણ સંપર્ક કરી શકો છો કે જેઓ તમને તમારી ફરિયાદ કરવા માટેની શ્રેષ્ઠ જગ્યાનું નિર્દેશન કરશે.

## તમને જે જવાબ મળ્યો તેનાંથી જો તમે સંતુષ્ટ ન હો

- જો તમને તમારી ફરિયાદના પરિણામથી, અથવા તો તે બાબતે કેવી રીતે વહેવાર કરવામાં આવ્યો હતો તેનો સંતોષ ન હોય તો તમારી પાસે સ્વાસ્થ્ય સેવા ઑમ્બડ્ઝમૅન [જાહેર {સરકારી} સત્તાધારીઓ સામે લોકોની ફરિયાદોની તપાસ કરવા માટે નીમેલો અધિકારી] (Health Service Ombudsman)ને તમારી ફરિયાદ અંગે તપાસ કરાવવાનું કહેવાનો અધિકાર છે. આ એક વિના મૂલ્યની સ્વતંત્ર સેવા છે.

- તેઓ સામાન્ય રીતે ત્યારે જ ફરિયાદ અંગે તપાસ કરશે જ્યારે એન.એચ.એસ. તેને સુધારવા માટેનો મોકો લઈ ચૂક્યું હોય.
- જો તેઓ એવો નિષ્કર્ષ કાઢે કે એન.એચ.એસે. સ્થિતિ બગાડી નાખી છે, તો સ્થિતિ સાચી પ્રસ્થાપિત કરવા માટે તેઓ ભલામણો કરી શકે છે.

**તમે ઑમ્બડ્ઝમૅન [જાહેર {સરકારી} સત્તાધારીઓ સામે લોકોની ફરિયાદોની તપાસ કરવા માટે નીમેલો અધિકારી] (Ombudsman)નો આનાં પર સંપર્ક કરી શકો છે:**

0345 015 4033
ઈમેઇલ phso.enquiries@ombudsman.org.uk

જો તમે બહેરા હો અથવા તો પ્રમાણભૂત ટેલિફોન વાપરવા માટેની સમસ્યાઓ હોય તો 0300 061 4298 પર ટેક્સ્ટફોન કરો

07624 813 005 પર તમારા નામ અને મોબાઈલ નંબર સાથે 'કૉલ બૅક' ટેક્સ્ટિંગ કરવા દ્વારા કૉલ કરવા માટેની ભલામણ કરો

અથવા અહીં લખો: Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP.

તમે તેઓની www.ombudsman.org.uk સ્થિત વેબસાઈટની પણ મુલાકાત લઇ શકો છો.

## તમારા પોતાના માટે જેની તમે જાતે ચૂકવણી કરી હોય તેવા સ્વાસ્થ્ય સંભાળ વિશે કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી

જો એન.એચ.એસ. દ્વારા જેની ચૂકવણી ન કરાઇ હોય તેવી સંભાળ તમે લીધેલી હોય તો:

**(1)** પ્રારંભિક તબક્કે, તમારે એવી વ્યક્તિ અથવા સંસ્થાનો સંપર્ક કરવો જોઈએ કે જે સેવા પૂરી પાડે છે અને તમારા માટે તેઓ સ્થિતિ સુધારે-બદલે તે માટેનો તેમને મોકો આપવો જોઈએ.

**(2)** જો તમને તેઓના જવાબથી સંતોષ ન હોય, તો તમે The Independent Healthcare Advisory Service (IHAS) www.independenthealthcare.org.uk નો સંપર્ક કરી શકો છો.

## સંભાળ ઘરો અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓ વિશે કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી



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.

**(1)** તમે સંભાળ ઘર, નર્સિંગ હોમ (પરિચર્યા ગૃહ), ઘર-સંભાળ એજન્સી અથવા અન્ય સામાજિક સંભાળ સેવામાંથી પ્રાપ્ત કરેલી સંભાળ બાબતે જો નાખુશ હો, તો તમને ફરિયાદ કરવાનો અધિકાર છે. જો સેવા સામાજિક સંભાળના માળખાંમાં પૂરી પાડવામાં આવી હોય પરંતુ તેનું ભંડોળ એન.એચ.એસ. દ્વારા પૂરું પાડવામાં આવ્યું હોય, દા.ત. ડેન્ટલ સેવાઓ, તો તમારે એન.એચ.એસ. ફરિયાદ કાર્યપદ્ધતિને અનુસરવાની જરૂર પડશે, કે જે તમે 'સ્વાસ્થ્ય સંભાળ વિશે કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી' નામનાં પાછલા વિભાગમાં જોઈ શકો છો.

**(2)** તમે જે સંભાળ સેવા વિશે નાખુશ હો તેનાં માટેની ફરિયાદ કાર્યપદ્ધતિ વિશેની નકલ જોવા અને મેળવવા માટે પૂછો. આ તમને કહેશે કે તમારે કોનો સંપર્ક કરવો જોઈએ, તમારી ફરિયાદ તેઓ કેવી રીતે હાથમાં લેશે તેમજ તમારી ફરિયાદથી તેઓ શું શીખ લેશે.

**(3)** તમારે સંભાળ સેવાનો સીધો જ સંપર્ક કરવો જોઈએ (સંભાળ અથવા નર્સિંગ હોમ, વગેરે). તમે આમ ટેલિફોન દ્વારા, ઈ-મેઇલથી અથવા પત્રથી કરી શકો છો. આનાં વડે સંભાળ સેવાને તમારે કદાચ કોઇ સમસ્યા હોય તો તેની તરફ ધ્યાન આપવાનો અને તમારા માટે સ્થિતિ સુધારવા-બદલવાનો મોકો મળશે.

**(4)** તમે જે સંભાળ મેળવી હોય તેનું જો પરિષદ દ્વારા ભંડોળ પૂરું પાડવામાં આવ્યું હોય અથવા વ્યવસ્થા કરવામાં આવી હોય, તો તમે તેઓને પણ ફરિયાદ કરી શકો છો. તમારા સ્થાનિક પરિષદનાં સરનામાને તમે www.direct.org.uk પર જોઇ શકો છો અથવા તમે તમારા સ્થાનિક Healthwatch ને પૂછી શકો છો.

## તમને જે જવાબ મળ્યો તેનાંથી જો તમે સંતુષ્ટ ન હો

- જો તમે તમારા સ્થાનિક પરિષદ અથવા સંભાળ સેવાનાં અંતિમ જવાબથી ખુશ ન હો, તો તમારી પાસે સ્થાનિક સરકારનાં ઑમ્બડ્ઝમૅન [જાહેર {સરકારી} સત્તાધારીઓ સામે લોકોની ફરિયાદોની તપાસ કરવા માટે નીમેલો અધિકારી] (Local Government Ombudsman)ને તમારી ફરિયાદ અંગે તપાસ કરાવવાનું કહેવાનો અધિકાર છે. આ એક વિના મૂલ્યની સ્વતંત્ર સેવા છે.
- ભલે તમે તમારી પોતાની સંભાળ માટે ચૂકવણી કરો અથવા તમારી સ્થાનિક પરિષદ તેને માટેની ચૂકવણી કરતી હોય તો પણ આ અધિકાર લાગુ પડે છે.

તમે સ્થાનિક સરકારનાં ઑમ્બડ્ઝમૅન [જાહેર {સરકારી} સત્તાધારીઓ સામે લોકોની ફરિયાદોની તપાસ કરવા માટે નીમેલો અધિકારી] (Local Government Ombudsman)નો 0300 061 0614 પર સંપર્ક કરી શકો છો, અથવા Local Government Ombudsman, PO Box 4771, Coventry CV4 0EH સ્થિત લખી શકો છો.

tમે તેઓની www.lgo.org.uk સ્થિત વેબસાઈટની પણ મુલાકાત લઇ શકો છો.

**એન.એચ.એસ. ફરિયાદ હિમાયતી સેવા (NHS Complaints Advocacy Service)**

આ એક એવી વિના મૂલ્યની ગોપનીય સેવા છે કે જે એન.એચ.એસ. અંગેની ફરિયાદ કરતા લોકોને મદદ કરે છે અને ટેકો પૂરો પાડે છે. આ સેવા એન.એચ.એસ.થી સ્વતંત્ર છે અને સમગ્ર ઈંગ્લેન્ડમાં તેનાં કાર્યાલયો ધરાવે છે. તમારી સૌથી નજીકની સેવા વિશે જાણવા માટે, તમારા સ્થાનિક Healthwatchને પૂછો.

**Healthwatch**

Healthwatch ઈંગ્લેન્ડ એ ઈંગ્લેન્ડમાં સ્વાસ્થ્ય અને સામાજિક સંભાળ માટેની એક સ્વતંત્ર ઉપભોક્તા સમર્થક છે. 152 સ્થાનિક Healthwatchનાં માળખાં સાથે કામ કરતાં કરતાં, અમે એ બાબતેની ખાતરી રાખીએ છીએ કે જે લોકો સ્વાસ્થ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓને ચલાવતા હોય, નિયમન કરતા હોય અને આયોજન કરતા હોય તેઓ ઉપભોક્તાનાં અભિપ્રાયોનું બન્ને, સ્થાનિક અને રાષ્ટ્રીય સ્તરે, પ્રતિનિધિત્વ કરે. Healthwatch વ્યક્તિગત કિસ્સાઓ અથવા ફરિયાદો અંગે તપાસ કરતું નથી. પરંતુ તમારું સ્થાનિક Healthwatch તમને એ સંગઠનોની દિશા બાબતે દર્શાવી શકશે કે જેઓ તમારી મદદ કરી શકે. તમે તમારી સ્થાનિક Healthwatchનાં સંપર્કની વિગતોને અહીં જોઇ શકો છો http://www.healthwatch.co.uk/find-local-heathwatch.

**કેર ક્વૉલિટી કમિશન (સંભાળ ગુણવત્તા આયોગ)**

કેર ક્વૉલિટી કમિશન (સંભાળ ગુણવત્તા આયોગ) (સી.ક્યુ.સી.) એ ઈંગ્લેન્ડમાં સ્વાસ્થ્ય સંભાળ અને પુખ્ત વયનાંઓની સામાજિક સંભાળ સેવાઓની સ્વતંત્ર નિયમનકારી છે. તેની એ તપાસવા માટેની જવાબદારી છે કે આ સેવાઓ દ્વારા પૂરો પાડવામાં આવતો સંભાળ ગુણવત્તા અને સુરક્ષાનાં મહત્ત્વપૂર્ણ ધોરણોને સંતોષી શકે. સી.ક્યુ.સી. એવા લોકોનાં હિતસંબંધોનું પણ રક્ષણ કરે છે કે જેનાં અધિકારોને માનસિક સ્વાસ્થ્ય ધારો (Mental Health Act) અન્વયે પ્રતિબંધિત કરવામાં આવ્યું છે.

જે લોકો સ્વાસ્થ્ય સેવા અને સંભાળ સેવાનો ઉપયોગ કરતા હોય તેમની પાસેથી અને તેમનાં કુટુંબીજનો અને સંભાળ લેનારાઓ પાસેથી મળતી માહિતી અમારા કામમાં બહુ મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ ભજવે છે અને અમને એવાં-એવાં નબળા વ્યવહારનાં અમારા નિરીક્ષણો અને લક્ષ્યાંક ક્ષેત્રો પર ધ્યાન કેંદ્રિત કરવામાં મદદ કરે છે કે જેને અમારા ધ્યાન પર લાવવામાં આવ્યાં હોય. ભલે સી.ક્યુ.સી.ની ભૂમિકા ફરિયાદો વિશે તપાસ કરવાનું સામેલ ન કરતી હોય, તો પણ તમે તમારા અનુભવને 03000 616161 પર કૉલ કરીને અથવા www.cqc.org.uk સ્થિત ઑનલાઈન ફીડબૅક પૂરો પાડવા દ્વારા હજુ પણ સહભાગી બની શકો છો.

આ દસ્તાવેજને કૅર ક્વૉલિટી કમિશન (સંભાળ ગુણવત્તા આયોગ), સ્વાસ્થ્ય સેવા ઑમ્બડ્ઝ્મૅન [જાહેર {સરકારી} સત્તાધારીઓ સામે લોકોની ફરિયાદોની તપાસ કરવા માટે નીમેલો અધિકારી] તેમજ સ્થાનિક સરકારનાં ઑમ્બડ્ઝ્મૅન [જાહેર {સરકારી} સત્તાધારીઓ સામે લોકોની ફરિયાદોની તપાસ કરવા માટે નીમેલો અધિકારી]ની મદદથી ઉત્પન્ન કરવામાં આવ્યું હતું