

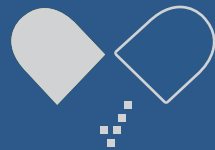


Llywodraeth Cymru
Welsh Government



اصلاح امور

طرح نگرانی در خصوص NHS
(خدمات ملی بهداشت) در ولز



هدف NHS (خدمات ملی بهداشت) در ولز ارائه بهترین خدمات مراقبتی و درمانی است. اما ممکن است گاهی اوقات اوضاع آن طور که انتظار می رود خوب پیش نرود.

وقتی این اتفاق می افتد، باید نگرانی های خود را با کارکنانی مطرح کنید که در خصوص ارائه خدمات مراقبتی یا درمانی شما دخیل هستند، تا آن ها بتوانند بررسی کنند که در چه زمینه ای مشکل وجود دارد و در راستای بهتر کردن اوضاع تلاش کنند.

در خدمات ملی بهداشت ولز، این کار از طریق فرایندی صورت می گیرد که تحت عنوان «رو به راه کردن اوضاع» شناخته می شود.

باید با چه کسی صحبت کنم؟

بهترین نقطه شروع، گفتگوی هرچه سریع تر با کارکنانی است که در ارائه خدمات مراقبتی یا درمانی شما دخیل بودند. آن ها تلاش خواهند کرد فوراً نگرانی های شما را رفع کنند.

اگر این کارساز نباشد، یا اگر تمایلی به صحبت با کارمند مربوطه را ندارید، می توانید با هیئت مدیره بهداشت یا تیم نگرانی های بنیاد تماس بگیرید.

در صورت بروز نگرانی در خصوص خدماتی که از سوی پزشک عمومی (GP)، دندانپزشک، داروساز و یا چشم پزشک خود دریافت می کنید باید به طور معمول از همان مطب بخواهید تا به مسئله شما رسیدگی کند، اما اگر بخواهید، می توانید از هیئت مدیره بهداشت خود درخواست رسیدگی کنید.

هر هیئت یا بنیاد بهداشت، تیم رسیدگی به نگرانی های خود را دارد. جهت دسترسی به اطلاعات آن ها، به وبسایت بهداشت در ولز مراجعه نمایید

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

یا با خط مستقیم خدمات ملی بهداشت ولز به شماره 0845 4647 تماس بگیرید

تیم رسیدگی به نگرانی‌ها یا مطب چه اقدامی انجام خواهد داد؟ آنها اقدامات ذیل را انجام خواهند داد:

- « به نگرانی‌های شما گوش می‌دهند و تلاش می‌کنند تا هر چه سریعتر آنها را رفع کنند.
- « نگرانی‌های شما را مورد بررسی قرار می‌دهند و با کارمند مربوطه که در ارائه خدمات مراقبتی یا درمانی شما دخیل بوده است صحبت می‌کنند.
- « امکان تماس با فرد مناسب جهت ارائه کمک به شما را فراهم می‌آورند.
- « شما را در خصوص یافته‌های خود و اقدامی که قرار است در راستای آن انجام دهند مطلع می‌سازند.

در صورت نیاز به کسب اطلاعات یا برقراری ارتباط در یک قالب متفاوت از قبیل چاپ بزرگ، خط بریل یا فرمت صوتی، مراتب را به اطلاع تیم نگرانی‌ها یا مطب برسانید.

چگونه باید نگرانی خود را با کسی مطرح کنم؟

بهتر است که هر چه سریعتر با شخصی صحبت کنید اما حداکثر تا 12 ماه فرصت دارید در این راستا اقدام کنید. اگر مدت زمانی زیادی گذشته است و دلایل موجهی برای این تاخیر وجود دارد، تیم رسیدگی به نگرانی‌ها یا مطب ممکن است هنوز بتواند به نگرانی‌های شما رسیدگی کند.

چه کسی می‌تواند یک نگرانی را مطرح نماید؟

شما خودتان می‌توانید آن را مطرح کنید. در صورت ترجیح، یک مراقب، دوست یا فامیل می‌تواند به نمایندگی شما موضوع را مطرح کند، اما باید برای انجام این کار به آنها اجازه کتبی بدهید.

آیا می‌توانم برای مطرح کردن نگرانی ام کمک دریافت کنم؟

بله. خدمات مستقل وکالت شورای بهداشت جامعه، خدمات حمایتی رایگان و محرمانه ارائه می‌دهد. شورای بهداشت جامعه محلی خود را از طریق تماس با:

هیئت مدیره شوراهای بهداشت جامعه در ولز به شماره **02920 235558** بیابید.

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

زمانی که نگرانی خود را مطرح می کنید چه اتفاق رخ می دهد؟

تیم رسیدگی به نگرانی‌ها یا مطب اقدامات ذیل را انجام خواهد داد:

« با شما تماس می گیرند و ممکن است جلسه ای را برای بحث و تبادل نظر در خصوص نگرانی هایتان پیشنهاد دهند.

« نگرانی های شما را مورد بررسی قرار می دهند و با کارمند مربوطه که در ارائه خدمات مراقبتی یا درمانی شما دخیل بود صحبت می کنند.

« هدف این است که ظرف 30 روز کاری از زمان دریافت نگرانی شما، به شما پاسخ دهند. اگر نتوانند در این مدت به شما پاسخی دهند، علت را به شما توضیح داده و به شما خواهند گفت که چه زمانی در انتظار دریافت پاسخ باشید.

بررسی برخی از نگرانی ها ممکن است مدت زمان طولانی تری به طول بیانجامد.

اگر هنوز راضی نباشید چه اتفاق می افتد؟

اگر از پاسخ هیئت بهداشت راضی نیستید، می توانید با بازرس خدمات عمومی ولز تماس بگیرید.

بازرس خدمات عمومی ولز

تلفن: 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

Address: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ