



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

વસ્તુ- સ્થિતિ યોગ્ય કરવી

વેલ્શમાં NHS વિષે ફિકર- ચિંતા રજૂ
કરવી



વેલ્શમાં NHS સર્વશ્રેષ્ઠ કેર (સંભાળ) અને સારવાર પૂરી પાડવાનો લક્ષ્ય રાખે છે. પણ અમુક વખતે વસ્તુ- સ્થિતિ અપેક્ષા મૂજબ યોગ્ય બની ન શકે.

જ્યારે આવું બને, ત્યારે તમારી કેર (સંભાળ) અથવા સારવારમાં સમાવિષ્ટ થયેલ સ્ટાફ સાથે તમારે તમારી ચિંતા રજૂ કરવી જોઈએ, જેથી કરીને શું અયોગ્ય થયું હોય તેની તેઓ તપાસ કરે અને તે વધારે સારી બનાવવાનો પ્રયત્ન કરે.

NHS વેલ્શમાં આ 'વસ્તુ- સ્થિતિ યોગ્ય કરવા' તરીકે ઓળખાતી કાર્યવાહી મારફતે થાય છે.

મારે કોની સાથે વાતચીત કરવી જોઈએ?

શરૂ કરવાની શ્રેષ્ઠ રીત, શક્ય હોય તેટલી જલદીથી તમારી કેર (સંભાળ) અથવા સારવારમાં (ટ્રીટમેન્ટ) સમાવિષ્ટ થયેલ સ્ટાફ સાથે વાતચીત દ્વારા હોય છે. તેઓ તરત જ તમારી ચિંતાનો ઉકેલ લાવવાનો પ્રયત્ન કરશે.

જો આ મદદરૂપ કે ઉપયોગી ન જણાય અથવા તમને સ્ટાફ સાથે વાતચીત કરવાની ઈચ્છા ન હોય તો, તમે હેલ્થ બોર્ડનો અથવા ટ્રસ્ટની ચિંતા માટેની ટીમનો સંપર્ક કરી શકો.

જો તમને તમારા જનરલ પ્રેક્ટિશનર (GP), ડેન્ટિસ્ટ, ફાર્મસિસ્ટ અથવા ઓપ્ટિશન તરફથી મળેલ સેવાઓ વિષે ચિંતા થાય તો, સામાન્ય રીતે તમે તમારા માટે પ્રેક્ટિશન તપાસ કરવા વિનંતી કરી શકો, પણ જો તમને પસંદ પડે તો, તમે તમારા હેલ્થ બોર્ડને તેમ કરવા વિનંતી કરી શકો.

દરેક હેલ્થ બોર્ડ અથવા ટ્રસ્ટ પાસે તેઓની પોતાની ચિંતા માટેની ટીમ હોય છે. તેઓની વિગતો જાણવા, હેલ્થ ઈન વેલ્શની વેબસાઈટ પર જાવ

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

અથવા 0845 4647 ઉપર NHS ડાઈરેક્ટ વેલ્શને ફોન કરો.

ચિંતા માટેની ટીમ અથવા પ્રેક્ટિસ શું કરશે?

તેઓ:

- » તમારી ચિંતા સાંભળશે અને શક્ય હોય તેટલી જલદીથી તેનો ફરી ઉકેલ લાવવાનો પ્રયત્ન કરશે.
- » તમારી ચિંતાની તપાસ કરશે અને તમારી કેર અથવા સારવારમાં સમાવિષ્ટ થયેલ સ્ટાફ સાથે વાતચીત કરશે.
- » તમને મદદરૂપ બનવા યોગ્ય વ્યક્તિના સંપર્કમાં તમને મૂકશે.
- » તેઓને મળેલ માહિતી અને તેઓ તે વિષે શું કરશે તે તમને જણાવશે.

જો તમને કોઈ માહિતી અથવા જુદી રચનામાં પત્રવ્યવહાર જોઈતો હોય, જેમકે મોટા છાપેલા અક્ષરો, અંધલિપિ અથવા ઓડિઓમાં તો, કૃપા કરી કનસર્ન ટીમ અથવા પ્રેક્ટિસને જણાવશો.

મારી ચિંતા વિષે મારે કોઈ વ્યક્તિને કેટલી જલદીથી જણાવવાનું રહેશે?

શક્ય હોય તેટલી જલદીથી કોઈકને જણાવવાનું શ્રેષ્ઠ કહેવાય, પણ તેમ કરવા તમે 12 મહિનાઓનો સમય લઈ શકો. જો વધારે લાંબો સમય પસાર થયો હોય અને વિલંબ થવાના યોગ્ય કારણો હોય, તો કનસર્ન (કાળજી લેનાર) ટીમ અથવા પ્રેક્ટિસ તમને હજુ પણ તમારી ચિંતા પ્રત્યે ધ્યાન આપી શકે.

ચિંતા કોણ ઉપસ્થિત કરી શકે?

તમે પોતે ચિંતા રજૂ કરી શકો. જો તમને પસંદ પડે તો, કેરર, મિત્ર અથવા સગા- સંબંધી તમારું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે, પણ તેમ કરવા માટે તમારે લિખિત પરવાનગી આપવાની જરૂર રહેશે.

શું મારી ચિંતા રજૂ કરવા માટે મને સપોર્ટ (ટેકો- આધાર) મળી શકે?

હા. ધ કમ્યુનિટી હેલ્થ કાઉન્સિલની નિષ્પક્ષ એડવોકેસિ સર્વિસ મફત (ફ્રી) અને ખાનગી સપોર્ટ (ટેકો) પૂરો પાડી શકે.

તમારી સ્થાનિક કમ્યુનિટી હેલ્થ કાઉન્સિલની માહિતી માટે સંપર્ક કરો:

ધ બોર્ડ ઓફ કમ્યુનિટી હેલ્થ કાઉન્સિલ ઈન વેલ્શ

02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

જ્યારે તમે તમારી ચિંતા રજૂ કરો ત્યારે શું થાય?

ધ કનસર્ન ટીમ અથવા પ્રેક્ટિસ:

- » તમારો સંપર્ક કરશે અને તમારી ચિંતાની ચર્ચા કરવા મીટિંગ ઓફર કરશે.
 - » તમારી ચિંતાની તપાસ કરશે અને તમારી કેર અથવા સારવારમાં સમાવિષ્ટ થયેલ સ્ટાફ સાથે વાતચીત કરશે.
 - » તમારી ચિંતા મળ્યાના 30 કામકાજના દિવસોમાં તમને જવાબ આપવાનો લક્ષ્ય રાખશે. જો તે સમયમાં તેઓ તમને જવાબ આપી ન શકે, તો તેનો ખુલાસો કરી તમને જણાવશે અને ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખી શકાય તેની માહિતી આપશે.
- અમુક ચિંતાની તપાસ કરવા વધારે સમય લાગી શકે.

જો તમે હજી પણ અસંતોષ રહો તો શું?

જો તમને હેલ્થ બોર્ડના જવાબથી સંતોષ ન થાય તો, તમે વેલ્શ માટેની પબ્લિક સર્વિસ ઓમ્બુડસમેનનો સંપર્ક કરી શકો.

વેલ્શ માટેની પબ્લિક સર્વિસ ઓમ્બુડસમેનનો

ટેલિ: 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

Address: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ