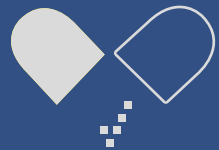




Llywodraeth Cymru  
Welsh Government

# ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਕਰਨਾ

ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਚ NHS ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾ  
ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ



ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਚ NHS ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਬਹੁਤ ਵਧੀਆ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਪਰ ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਕੰਮ ਉਮੀਦ ਮੁਤਾਬਕ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੁੰਦੇ।

ਜਦੋਂ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਨਮੁਖ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਣ ਕਿ ਕੀ ਗਲਤ ਹੋਇਆ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਣ।

NHS ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ 'ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਕਰਨਾ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## ਮੈਨੂੰ ਕਿਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ?

ਇਸਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹੀ ਤਰੀਕਾ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਸਟਾਫ਼ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।

ਜੇਕਰ ਇਸ ਨਾਲ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਟਾਫ਼ ਨਾਲ ਗੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੈਲਥ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਟ੍ਰਸਟ ਦੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਟੀਮ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਜਨਰਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ਼ਨਰ (ਜੀ.ਪੀ.), ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ, ਫਾਰਮਾਸਿਸਟ ਜਾਂ ਐਨਕਾਂ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਧਾਰਨ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇਸਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ, ਪਰ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਹੈਲਥ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਹਰੇਕ ਹੈਲਥ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਟਰਸਟ ਦੀ ਆਪਣੀ ਖੁਦ ਦੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਟੀਮ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਖੇ ਸਿਹਤ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ [www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints](http://www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints) ਜਾਂ NHS Direct Wales ਨੂੰ 0845 4647 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ

## ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਟੀਮ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ ਕੀ ਕਰੇਗੀ?

ਉਹ ਇਹ ਕਰਨਗੇ:

- » ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਸੁਣਨਗੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।
- » ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਗੇ।
- » ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਲਈ ਸਹੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡਾ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਗੇ।
- » ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਗੇ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਕੀ ਪਤਾ ਲਗਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਉਹ ਕੀ ਕਰਨਗੇ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਟੀਮ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਲੋੜ ਵੱਖਰੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਵੱਡਾ ਪ੍ਰਿੰਟ, ਬ੍ਰੈਲ ਜਾਂ ਐਡੀਓ।

## ਮੈਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਚਿੰਤਾ ਬਾਰੇ ਕਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ, ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਬਿਹਤਰ ਹੈ ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਬੀਤ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਸਹੀ ਕਾਰਨ ਹੋਣ, ਤਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਟੀਮ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ ਤਦ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਨਿਬੇੜਾ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## ਕੌਣ ਚਿੰਤਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਤੁਸੀਂ ਖੁਦ ਚਿੰਤਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ, ਤਾਂ ਕੋਈ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ, ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਚਿੰਤਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲਿਖਤ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ।

## ਕੀ ਮੈਂ ਆਪਣੀ ਚਿੰਤਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਿਯੋਗ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਹਾਂ। ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਹੈਲਥ ਕਾਉਂਸਿਲ (Community Health Council) ਦੀ ਸੁਤੰਤਰ ਵਕਾਲਤ ਸੇਵਾ ਮੁਫਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਹਿਯੋਗ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸਥਾਨਕ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਹੈਲਥ ਕਾਉਂਸਿਲ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਕਰੋ:

**ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਆਫ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਹੈਲਥ ਕਾਉਂਸਿਲ (Board of Community Health Councils) 02920 235558**

[www.communityhealthcouncils.org.uk](http://www.communityhealthcouncils.org.uk)

[enquiries@waleschc.org.uk](mailto:enquiries@waleschc.org.uk)

# ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੀ ਚਿੰਤਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਟੀਮ ਜਾਂ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਇਹ ਕਰੇਗੀ:

- » ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮੀਟਿੰਗ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- » ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਗੇ।
- » ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਕਾਰਜ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ। ਜੇਕਰ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਹ ਦੱਸਣਗੇ ਕਿ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਆਸ ਹੈ।

ਕੁਝ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਤਦ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਹੈਲਥ ਬੋਰਡ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪਬਲਿਕ ਸਰਵਿਸਿਜ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫਾਰ ਵੇਲਜ਼ (Public Services Ombudsman for Wales) ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## ਪਬਲਿਕ ਸਰਵਿਸਿਜ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫਾਰ ਵੇਲਜ਼

ਟੈਲੀਫੋਨ: 0300 790 0203

[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

ਪਤਾ: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ