



The NHS and You (Urdu version)

# این ایچ ایس اور آپ

آپ ہم سے کیا امید کر سکتے ہیں  
ہم آپ سے کیا امید کرتے ہیں

یہ کتابچہ کن کیلئے ہے؟

یہ کتابچہ ہر اس شخص کیلئے ہے جو سکاٹ لینڈ کے کسی بھی حصے میں این ایچ ایس کو (NHS) استعمال کرتا ہے۔

اس کتابچے میں کیا ہے؟

صفحہ

2

سکاٹ لینڈ میں آپ این ایچ ایس سے کیا امید کر سکتے ہیں

6

اپوائنٹمنٹ، ٹیسٹ یا علاج کیلئے انتظار کرنا

9

ہم معیار پر پورا اترنا کس طرح یقینی بناتے ہیں

10

ہم آپ سے کیا امید رکھتے ہیں

14

دیگر طریقے جن سے آپ مدد کر سکتے ہیں

15

مزید معلومات کہاں سے حاصل کی جائیں

## سکاٹ لینڈ میں آپ این ایچ ایس سے کیا امید کر سکتے ہیں

سکاٹ لینڈ کی این ایچ ایس میں ہم :

- صحت مند رہنے میں آپ کی مدد کریں گے اور
- اگر آپ بیمار ہو جائیں تو آپ کی نگہداشت کریں گے۔

ہم ایک محفوظ اور اعلیٰ معیار کی خدمت فراہم کریں گے جو کہ مریضوں اور ان کی نگہداشت کرنے والوں اور خاندانوں کی ضروریات کو پورا کرنے کیلئے تشکیل دی گئی ہے۔

### ہر ایک کیلئے خدمات

- ہم آپ کی صحت یا طبی ضرورت پر مبنی خدمات فراہم کریں گے نہ کہ آپ کی ادائیگی کرنے کی صلاحیت کے مطابق
- بلا لحاظ اس بات کے کہ آپ کی نسل، جنس، جنسی میلان، مذہب، سیاسی عقائد یا معذوری کیا ہے ہم آپ کے ساتھ عزت و احترام سے پیش آئیں گے۔

### محفوظ اور اعلیٰ معیار کی طبی نگہداشت

- دستیاب وسائل کے اندر رہتے ہوئے ہم سے جو کچھ بھی ہو سکا ہم بہترین نگہداشت اور علاج فراہم کریں گے۔
- ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ این ایچ ایس میں کام کرنے والا ہر فرد اپنے کام کیلئے صحیح طور تربیت یافتہ ہے اور اس کام کی مہارت رکھتا ہے۔
- ہم محفوظ اور صاف ماحول میں نگہداشت اور علاج فراہم کریں گے۔

### آپ کی ضروریات کو پورا کرنا

- ہم ایسی خدمات فراہم کریں گے جو آپ کی ضروریات اور جہاں تک ممکن ہو سکے آپ کی ترجیحات کو ملحوظ خاطر رکھتی ہوں۔
- اگر آپ اپنی نگہداشت کے کسی پہلو کے بارے میں فکر مند ہیں (مثال کے طور پر اپنی تہذیب یا عقاید کی وجہ سے) تو براہ مہربانی اس سلسلے میں ہم سے بات چیت کریں۔
- ہم آپ کے خیالات کا احترام کریں گے اور جس طریقے سے بھی ممکن ہو سکا مدد کریں گے۔
- اگر اس سے آپ کی مدد ہوتی ہے اور آپ اس کی اجازت دیتے ہیں تو ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کی نگہداشت کرنے والوں، آپ کے شوہر/ بیوی یا خاندان کو آپ کی نگہداشت کے بارے میں فیصلوں میں شامل کیا جائے۔

## آپ سے تبادلہ خیال کرنا

- ہم آپ سے آپ کی صحت اور آپ کو درکار نگہداشت کے بارے میں بات کریں گے۔
- اگر آپ کو ٹیسٹ کروانے یا علاج کی ضرورت ہے اور کوئی مختلف لائحہ عمل اپنایا جاسکتا ہے تو ہم پوری طرح اس کی وضاحت کریں گے۔ ہم آپ کو ہر ایک متبادل طریقے کے خطرات اور ممکنہ فوائد کے بارے میں بتائیں گے۔
- ہم آپ کو ایسے طریقے سے معلومات دیں گے جس میں آپ کو سمجھ آسکے (مثال کے طور پر ٹیپ پر یا انگریزی کے علاوہ کسی دیگر زبان میں)
- اگر آپ کو کسی ترجمان یا اشاروں کی زبان کے ترجمان کی ضرورت ہو یا بات چیت کرنے کیلئے آپ کی مخصوص ضروریات ہوں تو ہم مدد کا انتظام کریں گے۔
- اگر اپنے خیالات کا اظہار کرنے میں مدد دینے کیلئے آپ کو نگہداشت کرنے والے یا خاندان کے کسی فرد یا اپنے شوہر/بیوی یا دوست کی معاونت یا مدد چاہیے تو ہم ایسی مدد کا خیر مقدم کریں گے۔
- اگر آپ چاہتے ہیں کہ کوئی اور شخص (خود مختار ایڈووکیٹ یعنی نمائندہ) اپنے خیالات کا اظہار کرنے میں آپ کی معاونت یا مدد کرے تو ہم یہ انتظام کرنے کے سلسلے میں آپ کی مدد کرسکتے ہیں۔

## آپ کی نگہداشت کے بارے میں فیصلوں میں آپ کو شامل کرنا

- اپنی نگہداشت اور علاج سے متعلق فیصلے کرنے میں حصہ لینا آپ کا حق ہے۔ مزید جاننے کیلئے 'رضامندی - یہ آپ کا فیصلہ ہے' (Consent – it's your decision) نامی ہمارا کتابچہ دیکھیں۔ اس کتابچے کی نقل حاصل کرنے کیلئے صفحہ 18 دیکھیں۔
- کسی بھی علاج، معائنہ، ٹیسٹ، سکریننگ اور تشخیص کے طریقہ کار کو تسلیم کرنے یا اس سے انکار کرنے کا آپ کو حق حاصل ہے۔
- بعض اوقات ہم آپ کی رضامندی کے بغیر آپ کا علاج کرسکتے ہیں، مثال کے طور پر:
  - ہنگامی صورت میں جہاں آپ ہمیں بتا نہ سکیں کہ آپ کیا چاہتے ہیں۔
  - اگر آپ بالغ شخص ہیں جو اپنے بارے میں فیصلہ نہیں کرسکتا یا اپنے فیصلے ہمیں نہیں بتا سکتا اسے 'معذوری' (Incapacity) کہا جاتا ہے۔
  - اگر آپ کا علاج دماغی امراض کے قانون (Mental Health Act) کے تحت ہو رہا ہے یا
  - اگر آپ کی عمر 16 سال سے کم ہے اور آپ یہ نہیں سمجھ سکتے کہ علاج کی نوعیت کیا ہے یا آپ ہمیں نہیں بتا سکتے کہ آپ کیا چاہتے ہیں۔
- یہ جاننے کیلئے کہ بچوں اور نوعمر افراد، وہ افراد جو دماغی صحت کیلئے خدمات سے استفادہ کرتے ہیں یا معذور بالغوں کے حقوق کے بارے میں مزید معلومات کہاں سے مل سکتی ہیں صفحہ 16 دیکھیں۔

- آپ کو یہ انتخاب کرنے کا حق حاصل ہے کہ تحقیقی مشقوں میں حصہ لینا ہے یا نہیں اور اگر ممکن ہو تو کسی بھی وقت تحقیق سے لاتعلق ہو جائیں۔
- آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ پہلے سے یہ انتخاب کر لیں کہ آپ کا معائنہ یا علاج طبی نگہداشت کا کوئی طالب علم نہیں کرے گا۔ اس بات کا اثر اس نگہداشت پر نہیں پڑے گا جو ہم آپ کی کرتے ہیں۔
- اگر آپ چاہتے ہیں کہ جب طبی نگہداشت کرنے والا کوئی کارکن آپ کا معائنہ کرے تو کوئی اور شخص بھی وہاں موجود ہو تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔ یہ کوئی دوست، رشتہ دار، شوہر/ بیوی یا نگہداشت کرنے والا یا طبی نگہداشت کرنے والا کوئی دوسرا یا کوئی خود مختار ایڈووکیٹ یعنی نمائندہ ہو سکتا ہے۔
- آپ اپنی نگہداشت کے دوران کسی بھی وقت دوسری رائے طلب کر سکتے ہیں۔
- اگر کوئی ایسا مخصوص علاج ہو جو آپ مستقبل میں نہیں کروانا چاہتے تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔ اگر آپ اپنے لئے مستقبل میں فیصلہ نہیں کر سکتے تو پھر ہم سے آپ کی خواہشات کو مد نظر رکھیں گے۔
- ہسپتال کی اپوائنٹمنٹ کے سلسلے میں آپ کو اس بات کا انتخاب کرنے میں شامل کیا جا سکتا ہے کہ آپ کو کس ہسپتال میں جانا ہے اور کون ماہر معالج یعنی سپیشلسٹ آپ آپ کا علاج کرے گا۔ آپ کو اس سلسلے میں اپنے جی پی سے بات کرنا ہو گی۔ تاہم آپ [www.show.scot.nhs.uk/waiting/](http://www.show.scot.nhs.uk/waiting/) کی ویب سائٹ پر جا کر مزید معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ کے انتخاب پر کچھ حدود ہو سکتی ہیں۔ اگر ایسا ہے تو ہم آپ کو ان کی وضاحت کریں گے۔

## آپ کو معلومات فراہم کرنا

- ہم آپ کو مقامی طبی سروسز کے بارے میں معلومات فراہم کریں گے۔ یہ جاننے کیلئے کہ یہ معلومات کہاں سے مل سکتی ہیں صفحہ 15 دیکھیں
- ہم اس معیار کے بارے میں آپ کو معلومات دیں گے جس پر پورا اترنے کی ہم سے امید کی جاتی ہے۔ یہ جاننے کیلئے کہ یہ معلومات کہاں سے مل سکتی ہیں صفحہ 9 دیکھیں۔
- آپ سروسز کے کئے جانے والے معائنوں اور نظرثانی کی رپورٹیں دیکھ سکتے ہیں۔
- بیماریوں، آپ کے حقوق اور تندرست رہنے سے متعلق اعلیٰ معیار کی معلومات مختلف اشکال میں دستیاب ہوں گی۔
- ہم آپ کو آپ کی نگہداشت کے ذمہ دار عملے کے نام بتائیں گے اور یہ کہ ان سے کس طرح رابطہ کیا جا سکتا ہے۔
- اگر آپ ہسپتال میں قیام کے بعد جانے والے ہیں تو ہم آپ کے جی پی کو آپ کے ہسپتال کے قیام سے متعلق تحریری طور پر معلومات بھجیں گے۔ ہم آپ کو یہ معلومات دیکھنے

- دیں گے اور اگر آپ چاہیں گے تو اس کی نقل بھی دیں گے۔
- اگر آپ طلب کریں تو ہم آپ کی نگہداشت اور علاج کے بارے میں این ایچ ایس کے عملے کی جانب سے لکھے گئے خطوط، فیکس اور ای میلز کی نقول فراہم کریں گے۔

## آپ سے متعلق معلومات کو محفوظ رکھنا

- این ایچ ایس میں ہمارا یہ قانونی فرض ہے کہ ہم آپ سے متعلق معلومات خفیہ رکھیں۔
- آپ کی جو نگہداشت کی جاتی ہے ہم اس کا صحیح اور تازہ ترین ریکارڈ رکھیں گے۔
- یہ ریکارڈ کاغذ پر لکھے جاتے ہیں یا کمپیوٹر میں محفوظ کئے جاتے ہیں یا دونوں طرح اور انہیں این ایچ ایس کے مختلف حصوں میں بحفاظت سنبھال کر رکھا جاتا ہے۔
- مستقبل میں ہم آپ کی زیادہ سے زیادہ طبی معلومات کمپیوٹر میں محفوظ کریں گے۔
- اس سے این ایچ ایس کے عملے کو آپ کے متعلق معلومات تلاش کرنے میں زیادہ آسانی ہوگی تاکہ آپ جہاں کہیں بھی ہوں آپ کو درکار نگہداشت ملے۔
- اگر آپ کسی جی پی سرجری کے ساتھ رجسٹر شدہ ہیں تو آپ کا اپنا شناختی نمبر ہوگا جسے کمیونٹی ہیلتھ انڈکس نمبر (Community Health Index number) کہا جاتا ہے جس کا مخفف CHI ہے۔ جہاں ممکن ہو سکا ہم آپ کا CHI نمبر آپ کی نگہداشت کے بارے میں جو بھی ہمارے پاس ریکارڈ ہے اس میں شامل کر دیں گے۔ اس سے یہ بات یقینی بنانے میں مدد ملتی ہے کہ آپ سے متعلق معلومات کسی دوسرے شخص کی معلومات سے یکجا نہ ہو جائیں اور اس سے این ایچ ایس کے عملے کو آپ کے متعلق صحیح طبی معلومات تلاش کرنے اور آپ کو ممکنہ حد تک بہترین نگہداشت فراہم کرنے میں آسانی پیدا ہوتی ہے۔
- آپ کو یہ جاننے کا حق حاصل ہے کہ ہم صحت سے متعلق آپ کی ذاتی معلومات کس طرح استعمال کرتے ہیں اور ان کا تبادلہ اور حفاظت کس طرح کرتے ہیں۔ اگر نہیں چاہتے کہ آپ کی طبی معلومات دیگر عملے کو فراہم کی جائیں تو ہمیں بتائیں۔ مزید معلومات کیلئے ہمارا کتابچہ 'راز داری'۔ یہ آپ کا حق ہے' (Confidentiality – it's your right) دیکھیں۔ یہ جاننے کیلئے کہ اس کتابچے کی نقل کہاں سے حاصل کی جاسکتی ہے اس کتابچے کا صفحہ 18 دیکھیں۔

- آپ کو اپنے طبی ریکارڈ دیکھنے اور اگر آپ چاہیں تو اس کی نقل لینے کا حق حاصل ہے اس کے بارے میں جاننے کیلئے ہمارا کتابچہ 'آپ اپنا طبی ریکارڈ کیسے دیکھ سکتے ہیں' (How to see your health records) دیکھیں۔ یہ جاننے کیلئے کہ اس لیفلٹ کی نقل کہاں سے مل سکتی ہے صفحہ 18 دیکھیں۔

## آپس میں اور دوسروں کے ساتھ مل کر کام کرنا

- این ایچ ایس کے تمام شعبے اس بات کو یقینی بنانے کیلئے مل جل کر کام کریں گے کہ

آپ کی نگہداشت مربوط اور ہم آہنگ ہو۔

- ہم کمیونٹی میں نگہداشت اور معاونت فراہم کرنے کے کام میں شامل دیگر اداروں کے ساتھ قریبی اشتراک عمل رکھیں گے۔ ان میں مقامی اتھارٹیاں، رضاکار ادارے خود مختار طبی نگہداشت فراہم کرنے والے اور کمیونٹی کے ہیلتھ گروپس شامل ہیں۔

## تندرست رہنے کے سلسلے میں آپ کی مدد کیلئے آپ کے ساتھ مل کر کام کرنا

- ہم آپ کو معلومات اور مشورے دیں گے کہ کس طرح ممکنہ حد تک تندرست رہا جا سکتا ہے اور اس کیلئے آپ کی معاونت اور حوصلہ افزائی کریں گے۔
- ہم بیماری سے بچنے کیلئے آپ کو سکریننگ اور پروگراموں میں حصہ لینے کے مواقع فراہم کریں گے۔

## اپنی سروسز کو بہتر بنانے کیلئے آپ کے ساتھ مل کر کام کرنا

- ہم اپنی سروسز میں تبدیلیوں کے بارے میں فیصلے کھلے اور دیانتدارانہ طریقے سے کریں گے۔
- ہم سروسز کے بارے میں فیصلے کرنے کے کام میں مریضوں، نگہداشت کرنے والوں اور پبلک اراکین کو شامل کریں گے۔ یہ جاننے کیلئے کہ اس کام میں کس طرح شامل ہوا جا سکتا ہے صفحہ 15 دیکھیں۔
- ہم ان تبصروں اور شکایات سے سیکھیں گے جو ہمیں موصول ہوتے ہیں۔

## تبصرے اور شکایات

- ہم آپ کو ملنے والی نگہداشت پر اچھے یا برے تبصروں کا خیرمقدم کریں گے۔
- ہم آپ کو بتائیں گے آپ جو تبصرے کرتے ہیں ان کے نتیجے میں کیا ہوتا ہے۔
- اپنی نگہداشت کے کسی حصے کے بارے میں خوش نہ ہونے کی صورت میں کیا کیا جا سکتا ہے کے بارے میں معلومات کیلئے ہمارا کتابچہ 'این ایچ ایس کے بارے میں شکایت کرنا' (Making a complaint about the NHS) دیکھیں۔ یہ جاننے کیلئے کہ اس کی نقل کہاں سے مل سکتی ہے صفحہ 18 دیکھیں۔

## اپوائنٹمنٹ، ٹیسٹ یا علاج کیلئے انتظار کرنا

اگر آپ کو اپوائنٹمنٹ، ٹیسٹ یا علاج کیلئے انتظار کرنا پڑتا ہے تو ہم آپ کے انتظار کے دورانیہ کو جس قدر ممکن ہو سکے کم کرنے کی کوشش کریں گے۔ آپ پوچھیں کہ کتنا لمبا انتظار کرنے کے امکانات ہیں۔

## قومی اہداف

محکمہ صحت نے پورے سکاٹ لینڈ کیلئے اہداف مقرر کئے ہیں جو بتاتے ہیں کہ بعض خاص قسم کی اپوائنٹمنٹ، ٹیسٹ اور علاج کے لئے آپ کو وقت کس قدر جلد ملنا چاہیے۔ یہ اہداف درج ذیل ہیں۔ اگر ہم آپ کو بتائیں کہ آپ کو قومی ہدف کے وقت سے زیادہ انتظار کرنا ہوگا تو صفحہ ہاتر رہے تو کیا کیا جائے ' 10 پر ' اگر آپ کے خیال میں ہم معیار پر پورا نہیں دیکھیں۔

## اپنی جی پی سرجری سے رابطہ کرنا

جب آپ اپنی جی پی سرجری سے رابطہ کریں تو ایسا ہونا چاہیے کہ اگر آپ کو ضرورت ہو تو آپ دو دفتری ایام کے اندر مشورے کیلئے کسی کو مل سکیں یا بات کر سکیں۔ سرجری کی ٹیم یہ فیصلہ کرے گی کہ ان کے خیال میں کون شخص آپ کے مسئلے کو دیکھنے کیلئے مناسب ترین ہے۔ یہ آپ کا جی پی، پریکٹس نرس اور صحت سے متعلق کوئی دوسرا پیشہ ور شخص ہو سکتا ہے۔

## ہسپتال کی اپوائنٹمنٹس

- آپ کو ہسپتال میں بیرونی مریضوں کی اپوائنٹمنٹ کیلئے جی پی کے ریفرل کے بعد 26 ہفتوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔
  - سال 2007 کے اختتام تک آپ کو ہسپتال میں بیرونی مریضوں کی اپوائنٹمنٹ کیلئے جی پی کے ریفرل کے بعد 18 ہفتوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔
  - آپ کو ہسپتال میں بطور اندرونی مریض یا ایک ہی دن کے علاج کیلئے چھ مہینوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔
  - سال 2007 کے اختتام تک آپ کو ہسپتال میں بطور اندرونی مریض یا ایک ہی دن کے علاج کیلئے 18 ہفتوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔
  - سال 2007 کے اختتام تک اگر آپ کو کسی طبی مسئلے یا حالت کی وجہ جاننے کیلئے درج ذیل ٹیسٹوں میں سے کوئی ٹیسٹ کروانے کی ضرورت ہوئی تو آپ کو نو ہفتوں سے زیادہ انتظار نہیں کرنا پڑے گا۔
- ایم آر آئی سکین (MRI scan)
  - سی ٹی سکین (CT scan)
  - الٹراساؤنڈ (Ultrasound)
  - بیریم سکین (Barium scan)
  - اپر اینڈوسکوپ (Upper endoscopy)
  - سسٹوسکوپ (Cystoscopy)

■ سگمائیڈوسکوپى (Sigmoidoscopy)

■ کولونوسکوپى (Colonoscopy)

### شعبہ حادثات و ایمرجنسی (Accident and Emergency Department)

سال 2007 کے اختتام تک جب آپ شعبہ حادثات و ایمرجنسی (A&E) پہنچیں گے تو کسی وارڈ میں داخل ہونے، فارغ یعنی ڈسچارج ہونے یا کسی دوسرے ہسپتال منتقل ہونے سے پہلے زیادہ سے زیادہ چار گھنٹے انتظار کرنا ہوگا۔

### موتیے کا اپریشن

سال 2007 کے اختتام تک اگر آپ کے جی پی یا بینائی کا معائنہ کرنے والے ماہر کی جانب سے موتیے کے اپریشن کیلئے ہسپتال بھیجا جاتا ہے تو آپ کو 18 ہفتوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔

### کولہے کی بڈی کا ٹوٹ جانا

سال 2007 کے اختتام تک اگر آپ کے کولہے کی بڈی ٹوٹ جاتی ہے اور آپ بڈیوں کے علاج کے مخصوص یونٹ میں داخل ہوتے ہیں تو آپ کا اپریشن 24 گھنٹوں کے اندر کر دیا جائے گا۔

### دل کی بیماری

- اگر آپ کسی ماہر معالج (سپیشلسٹ) کو دکھاتے ہیں اور وہ آپ کو انجیوگرافی کیلئے بھیجتا ہے تو آپ کو اس کام کیلئے آٹھ ہفتوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔
- اگر آپ کی انجیوگرافی ہو جاتی ہے اور اس کے بعد آپ کو دل کے بائی پاس اپریشن یا انجیو پلاسٹی کی ضرورت پیش آتی ہے تو آپ کو انجیو گرافی کے 18 ہفتوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔
- سال 2007 کے اختتام تک اگر آپ کو علاج کیلئے آپ کا جی پی فوری رسائی والی سینے کے درد کی کلینک (Rapid Access Chest Pain Clinic) میں بھیجتا ہے تو آپ کو 16 ہفتوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔
- سال 2007 کے اختتام تک اگر دل کے امراض کا ماہر ڈاکٹر آپ کو بھیج رہا ہے تو آپ کو 16 ہفتوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔

### کینسر یعنی سرطان

- اگر آپ کا جی پی آپ کو فوری طور پر تفتیش کیلئے ہسپتال بھیجتا ہے اور پتہ چلتا ہے کہ آپ کو کینسر ہے تو علاج شروع ہونے کیلئے آپ کو دو مہینوں سے زیادہ انتظار کرنا نہیں پڑے گا۔

- اگر تفتیش یہ ظاہر کرتی ہے کہ آپ کو چھاتیوں کا کینسر ہے تو ڈاکٹر کے آپ کو یہ بتانے کے ایک مہینے کے اندر کہ آپ کو کینسر ہے آپ کا علاج شروع ہو جاتا چاہیے۔
- اگر آپ کا جی پی تفتیش کیلئے آپ کو فوری طور پر ہسپتال بھیجتا ہے اور اس کے بعد پتہ چلتا ہے کہ آپ کو لیوکیمیا یعنی خون کا کینسر ہے تو علاج ہونے کیلئے آپ کو ایک مہینے سے زیادہ انتظار نہیں کرنا چاہیے۔
- اگر آپ کا جی پی تفتیش کیلئے آپ کے بچے کو فوری طور پر ہسپتال بھیجتا ہے اور پھر پتہ چلتا ہے کہ اسے کینسر ہے تو اس کا علاج ایک مہینے کے اندر شروع ہو جانا چاہیے۔

بعض اوقات آپ کے مقامی علاقے میں ہسپتال کی سروسز اس قدر مصروف ہو سکتی ہیں کہ آپ کیلئے وہاں پر قومی اہداف میں دئیے گئے وقت کے اندر اپوائنٹمنٹ لینا، ٹیسٹ یا علاج کروانا ممکن نہیں ہوتا۔ اگر ایسی صورت ہو تو آپ کو ہدف کے مطابق وقت کے اندر اپوائنٹمنٹ لینے، ٹیسٹ یا علاج کروانے کیلئے سکاٹ لینڈ میں کسی اور جگہ سفر کر کے جانے کا موقع دیا جائے گا۔ اگر آپ اس کے بارے میں جاننا چاہتے ہیں آپ کی نگہداشت میں شامل این ایچ ایس کے عملے کے کسی رکن سے بات کریں۔

## ہم معیار پر پورا اترنا کس طرح یقینی بناتے ہیں

اس نگہداشت کے معیار کو بہتر بنانے کیلئے این ایچ ایس کوالٹی امپروومنٹ سکاٹ لینڈ (NHS Quality Improvement Scotland) نامی ادارہ قائم کیا گیا ہے۔ یہ سکاٹ لینڈ میں میں این ایچ ایس کی خدمات کا معیار مقرر کرتا ہے۔ یہ خدمات پر مسلسل نگاہ رکھتا ہے اور نظر ثانی کرتا ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ اس لیفلٹ میں بیان کئے گئے معیار پر پورا اترتا جا رہا ہے۔

این ایچ ایس کوالٹی امپروومنٹ سکاٹ لینڈ (NHS Quality Improvement Scotland) نگہداشت کے قومی معیار کے بارے میں معلومات اور مخصوص بیماریوں کیلئے مفصل معیار بھی فراہم کرتا ہے۔

آپ اس ادارے سے درج ذیل پتہ پر رابطہ کر سکتے ہیں:

NHS Quality Improvement Scotland

Elliott House

8-10 Hillside Crescent

Edinburgh

EH7 5EA

ٹیلیفون: 0131 623 4300

ٹیکسٹ فون: 0131 623 4383

فیکس: 0131 623 4299

ای میل: [comments@nhshealthquality.org](mailto:comments@nhshealthquality.org)

ویب سائٹ: [www.nhshealthquality.org](http://www.nhshealthquality.org)

## اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہم اپنے معیار پر پورا نہیں اتر رہے تو کیا کیا جائے۔

• اگر آپ کو اپنی نگہداشت یا ہماری خدمات کے بارے میں کوئی تشویش ہے تو آپ کی نگہداشت میں ملوث این ایچ ایس کے عملے سے اس سلسلے میں گفتگو کرنا اکثر مدد دے سکتا ہے۔

• آپ شہریوں کیلئے اپنے مقامی مشاورتی ادارے (citizens advice bureau) سے ہیلتھ سروس سے متعلق کسی بھی معاملے کیلئے آزادانہ مشورے یا معاونت کیلئے رابطہ کر سکتے ہیں۔ یہ جاننے کیلئے کہ شہریوں کیلئے اپنے مقامی مشاورتی ادارے سے کس طرح رابطہ کیا جاسکتا ہے صفحہ 15 دیکھیں۔

• آپ شکایت کر سکتے ہیں۔ مزید معلومات کیلئے 'این ایچ ایس کے بارے میں شکایت کرنا' (Making a complaint about the NHS) نامی کتابچہ دیکھیں۔ یہ جاننے کیلئے کہ کس اس کتابچے کی نقل کہاں سے مل سکتی ہے صفحہ 18 دیکھیں۔

## ہم آپ سے کیا امید رکھتے ہیں

آپ درج ذیل کام کر کے اپنی، دیگر مریضوں اور این ایچ ایس کے عملے کی مدد کر سکتے ہیں:

### اپنا خیال رکھیں

خود اپنی صحت کا خیال رکھیں اور صحت مند طرز زندگی اپنائیں۔ اس کا مطلب ہو سکتا ہے:

- مزید ورزش کرنا
- متوازن غذا کھانا
- تمباکو نوشی چھوڑنا
- بہت زیادہ شراب نہ پینا
- منشیات کا استعمال نہ کرنا اور
- جنسی اختلاط کیلئے مانع حمل غلاف (کنڈوم) کا استعمال

آپ صحت مند زندگی کے بارے میں مزید معلومات Healthy living advice line کو 08452 78 88 78 پر ٹیلیفون کر کے یا انٹرنیٹ سے [www.healthyliving.gov.uk](http://www.healthyliving.gov.uk) پر حاصل کر سکتے ہیں۔

## اپنی اپوائنٹمنٹس کی پابندی کریں

- اپوائنٹمنٹس پر ہر وقت تشریف لائیں۔
- اگر آپ کو دیر ہو رہی ہو تو ہمیں ٹیلیفون کر کے بتادیں۔
- اگر ہمارے عملے کا کوئی رکن (مثال کے طور پر ہیلتھ وزیٹر یا نفسیاتی امراض کیلئے کمیونٹی نرس) آپ سے ملنے آپ کے گھر آ رہا ہے تو طے شدہ وقت پر اپنی موجودگی کو یقینی بنائیں۔
- ہسپتال کی اپوائنٹمنٹس کے سلسلے میں اپوائنٹمنٹ کا ایسا وقت جو آپ کیلئے مناسب ہو طے کرنے کیلئے ہم شاید آپ سے رابطہ کریں۔ اگر ایسا ہوتا ہے تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں کہ کون سا وقت آپ کیلئے مناسب ترین ہو گا۔

## اگر آپ کو اپوائنٹمنٹ منسوخ کرنی پڑے تو ہمیں مطلع کریں

- اگر آپ اپوائنٹمنٹ کی پابندی نہیں کر سکتے تو ہمیں جس قدر جلد ممکن ہو سکے بتا دیں تاکہ ہم آپ کی اپوائنٹمنٹ کسی اور کو دے سکیں۔
- اگر ہم نے آپ کی خاطر ہسپتال کی اپوائنٹمنٹ کیلئے ٹرانسپورٹ کا انتظام کیا ہے لیکن اب آپ کو اس کی ضرورت نہیں رہی تو
  - 0800 389 1333 پر ٹیلیفون کر کے ہمیں بتائیں [یہ کالیں مفت ہیں] یا
  - جس ہسپتال یا کلینک آپ جارہے ہیں اس سے رابطہ کریں اور انہیں اپوائنٹمنٹ منسوخ کرنے کیلئے کہیں۔

## اس بات کو یقینی بنائیں کہ ہم آپ سے رابطہ کر سکیں

- اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ کی جی پی سرجری، ڈینٹل سرجری یا اس ہسپتال یا کلینک جہاں آپ جاتے ہیں کے پاس آپ سے رابطہ کرنے کیلئے تازہ ترین معلومات ہیں۔
- اگر آپ اپنا پتہ یا ٹیلیفون نمبر تبدیل کریں تو براہ مہربانی ہمیں مطلع کریں۔

## مشورے اور علاج پر عمل کریں

- جس مشورے یا علاج پر ہم نے آپ کے ساتھ اتفاق کیا ہے اس پر عمل کرنے کی کوشش کریں۔
- اگر آپ ایسا کرنے کے بارے میں فکر مند ہیں تو:

- اس کے بارے میں مشورہ دینے والے یا علاج کرنے والے شخص سے بات کریں۔
- اپنی جی پی سرجری سے رابطہ کریں یا
- اپنی مقامی کمیونٹی کی فارمیسی میں کسی سے بات کریں

### جو بات آپ کو سمجھ نہ آئے اس کے بارے میں پوچھیں

- اگر آپ کی بیماری یا علاج سے متعلق کوئی ایسی بات ہے جو آپ کو سمجھ نہیں آتی تو ہمیں بتائیں اور ہم آپ کو اس کی وضاحت کریں گے۔
- اگر ہم کوئی ایسے الفاظ استعمال کرتے ہیں جو آپ کو سمجھ نہیں آتے تو ان کی وضاحت کرنے کیلئے ہمیں کہیں۔

### ہیلتھ سروسز کو مناسب طریقے سے استعمال کریں

- اگر آپ کی سرجری بند ہے اور آپ کو مسئلہ فوری نوعیت کا ہے تو آپ پھر بھی طبی نگہداشت اور مشورہ لے سکتے۔ آپ کا این ایچ ایس کا مقامی بورڈ (NHS board) دفتری اوقات کے بعد کی سروس فراہم کرتا ہے۔
- دفتری اوقات کے بعد کی سروس استعمال کرنے کیلئے این ایچ ایس 24 کو 08454 24 24 24 پر ٹیلیفون کریں۔
- اگر کوئی ہنگامی صورت ہو تو قریب ترین شعبہ حادثات و ایمرجنسی (Accident and Emergency [A&E] Department) میں تشریف لے جائیں یا 999 پر ٹیلیفون کریں۔

### طبی نگہداشت کے عملے کے ساتھ مروت سے پیش آئیں

- طبی نگہداشت کے عملے کے ساتھ نرمی اور احترام سے پیش آئیں۔
- این ایچ ایس کے عملے اور دیگر مریضوں کے ساتھ تشدد مکمل طور پر ناقابل قبول ہے۔ تشدد میں زبانی گالی گلوچ اور دھمکیوں کے علاوہ حملہ کرنا شامل ہے۔ تشدد کے نتیجے میں :
- آپ کو طبی نگہداشت فراہم کرنے والی جگہ سے نکال باہر کیا جاسکتا ہے۔
- آپ سے متعلق معلومات طبی نگہداشت فراہم کرنے والے دیگر افراد دے دی جائیں یا
- آپ سے متعلق معلومات پولیس کو دے دی جائیں۔

ہم نسلی بنیادوں پر، جنسی یا کسی اور طریقے سے ہراساں کرنے یا بدسلوکی کو برداشت نہیں کریں گے۔

## ادویات کے بارے میں احتیاط کریں

- جو دوائی بھی ہم آپ کو دیتے ہیں اسے ہماری ہدایات کے مطابق کھائیں اور علاج کا کورس مکمل کریں۔ علاج تبدیل کرنے اور چھوڑنے سے پہلے آپ کو اس سلسلے میں اپنے ڈاکٹر یا فارماسسٹ سے بات کرنی چاہیے۔
- کوئی ایسی دوائی مت کھائیں جس کی معیاد گزر چکی ہو یا وہ کسی اور شخص کو تجویز کی گئی ہو۔
- وہ ادویات جن کی معیاد گزر چکی ہو یا جو استعمال نہیں کی گئیں انہیں بحفاظت تلف کرنے کیلئے اپنے فارماسسٹ کو دے دیں۔
- دوبارہ نسخہ وقت سے کافی پہلے طلب کرنے کی کوشش کریں۔
- دوائیاں سنبھال کر اور بچوں کی دسترس سے باہر رکھیں۔
- اگر آپ ہسپتال جائیں تو عملے کو ان دوائیوں کے بارے میں بتائیں جو آپ پہلے سے کھا رہے ہیں۔ اس کے لئے بہترین طریقہ یہ ہے کہ اپنے ساتھ وہ تمام دوائیاں لے جائیں جو آپ کھا رہے ہیں اور انہیں اپنی نگہداشت کرنے والے عملے کے کسی رکن کو دے دیں۔ اگر آپ ایسا نہیں کر سکتے تو ان دوائیوں کی ایک فہرست ساتھ لانے کی کوشش کریں جو آپ کھا رہے ہیں اور اسے عملے کے کسی رکن کو دے دیں۔

## چھوت چھات کے پھلاؤ کی روک تھام کیلئے ہماری مدد کریں

- صاف ہاتھ چھوت چھات کے پھلاؤ کو روکنے میں مدد دیتے ہیں ہسپتال جانے سے پہلے ہمیشہ اپنے ہاتھ دھوئیں خاص طور پر بیت الخلا جانے کے بعد۔ اگر وارڈ کے دروازے پر یا بستر کے ساتھ ہاتھوں پر استعمال کرنے والی الکحل سے بنی جیلی فراہم کی گئی ہے تو وہ استعمال کریں۔
- اگر آپ کے خیال میں صحت کی نگہداشت کرنے والا کوئی کارکن آپ کا معائنہ کرنے سے پہلے اپنے ہاتھ دھونا بھول گیا ہے تو اسے ایسا کرنے کیلئے کہیں۔
- اگر آپ یا کوئی دوسرا شخص جس کے ساتھ آپ رہتے ہیں زکام یا اسہال میں مبتلا ہیں یا آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ کی طبیعت ٹھیک نہیں توجہ تک آپ ٹھیک نہیں ہو جاتے دوسروں سے دور رہنے کی کوشش کریں۔
- ہسپتال میں جس کسی کو دیکھنے کیلئے آپ آ رہے ہیں اس کیلئے کھانا یا کوئی مشروب لانے سے پہلے وارڈ کے عملے سے مشورہ کریں۔
- اگر آپ ہسپتال میں کسی کو دیکھنے کیلئے تشریف لائیں تو اس کے بستر پر نہ بیٹھیں۔ نیز ہر وقت ملاقاتیوں کی تعداد جس قدر ممکن ہو سکے کم رکھیں۔ کبھی بھی بستر کے آس پاس پٹیوں، ڈرپوں اور دیگر آلات کو نہ چھوئیں۔

- اگر آپ کے خیال میں این ایچ ایس کی جگہ اتنی صاف نہیں جتنی ہونی چاہیے تو عملے کے کسی رکن کو بتائیں۔ اگر آپ ہسپتال میں ہیں تو آپ وارڈ سسٹر (Ward Sister) یا چارج نرس (Charge Nurse) سے بات کرنے کیلئے کہہ سکتے ہیں۔

## دیگر طریقے جن سے آپ مدد کر سکتے ہیں

### خون ، اعضاء ، عضلات یا ہڈی کے گودا کا عطیہ دینا

بر سال عطیہ میں دیئے گئے خون، اعضا ، عضلات اور ہڈی کے گودے سے سینکڑوں جانیں بچائی جاتی ہیں۔ اگر آپ عطیہ دینے والے بن جائیں تو بے شمار دوسرے لوگوں کی جانیں بچا سکتے ہیں یا انہیں بہتر بنا سکتے ہیں۔

- اگر آپ خون کا عطیہ دینا چاہتے ہیں تو 0845 90 90 999 پر ٹیلیفون کر سکتے ہیں یا (Scottish National Blood Transfusion Service) سکاٹ لینڈ کی انتقال خون کی قومی سروس کی ویب سائٹ [www.scotblood.co.uk](http://www.scotblood.co.uk) پر تشریف لے جائیں۔
- اگر آپ اپنی موت کے بعد کوئی عضو یا عضلہ کا عطیہ دینا چاہتے ہیں تو آپ کو اپنا نام عضو کا عطیہ دینے والے این ایچ ایس کے رجسٹر (NHS Organ Donor Register) میں درج کرانا چاہیے۔
- آپ کو اپنے قریبی لوگوں کے ساتھ اپنی خواہشات کے بارے میں گفتگو کرنی چاہیے اور اپنے پاس ڈونر کارڈ رکھنا چاہیے۔ مزید معلومات کیلئے اورگن ڈونر لائن (Organ Donor Line) کو 0845 60 60 400 پر ٹیلیفون کریں یا این ایچ ایس اورگن ڈونر کی ویب سائٹ [www.uktransplant.org.uk](http://www.uktransplant.org.uk) پر تشریف لے جائیں۔
- اگر آپ پہلے سے خون کا عطیہ دینے والے ہیں اور یہ جاننا چاہتے ہیں کہ ہڈی کے گودے کے برطانوی رجسٹر (British Bone Marrow Register) میں طرح شامل ہوا جاسکتا ہے تو 0845 90 90 999 پر ٹیلیفون کریں۔
- یا [www.scotblood.co.uk](http://www.scotblood.co.uk) کی ویب سائٹ دیکھیں۔ اگر آپ پہلے سے خون کا عطیہ دینے والے نہیں ہیں تو مزید جاننے کیلئے انتھونی نولن ٹرسٹ (Anthony Nolan Trust) سے ٹیلیفون 0207 284 1234 پر رابطہ کریں یا [www.anthonynolan.org.uk](http://www.anthonynolan.org.uk) کی ویب سائٹ دیکھیں۔ نمبر

## رضاکار بنیں یا اس کام میں شامل ہوں

- اگر آپ رضاکار بننا چاہتے ہیں تو آپ اپنے مقامی این ایچ ایس بورڈ (NHS board) سے رابطہ کر کے یا [www.volunteerscotland.info](http://www.volunteerscotland.info) کی ویب سائٹ پر تشریف لے جا کر جا کر معلوم کر سکتے ہیں کہ آپ کے اپنے مقامی علاقے میں کون سے مواقع موجود ہیں۔ یہ جاننے کیلئے کہ یہ کام کس طرح کیا جائے صفحہ 15 دیکھیں۔
- یہ جاننے کیلئے کہ ہم کس طرح آپ کے علاقے کے لوگوں کو این ایچ ایس کی خدمات کے بارے میں فیصلے کرنے کے کام میں شامل کر رہے ہیں یا خود شامل ہونے کیلئے آپ کو این ایچ ایس کے اپنے مقامی بورڈ سے رابطہ کرنا چاہیے۔ یہ جاننے کیلئے کہ آپ اپنے این ایچ ایس بورڈ (NHS board) سے کس طرح رابطہ کر سکتے ہیں صفحہ 15 دیکھیں۔

## ہمیں بتائیں کہ آپ ہماری خدمات کے بارے میں کیا سوچتے ہیں

- اپنی رائے چاہے اچھی ہو یا بری ہمیں بتا کر خدمات کو بہتر بنانے میں ہماری مدد کریں۔
- اس کام کو کرنے کے طریقوں کی مثالوں میں عملے سے بات چیت کرنا، سروے فارم بھرنا یا تجاویز کیلئے رکھے گئے بکسوں کا استعمال شامل ہیں۔

## مزید معلومات کہاں سے حاصل کی جائیں

### این ایچ ایس کی خدمات اور آپ کی صحت کے بارے میں معلومات

- بیماریوں اور خدمات کے بارے میں معلومات کیلئے
- این ایچ ایس ہیلپ لائن (NHS Helpline) کو 0800 22 44 88 پر مفت ٹیلیفون کریں۔  
[ٹیکسٹ فون 18001 0800 22 44 88]
- اگر آپ بیمار ہیں تو کیا کرنا چاہیے سے متعلق مشورے یا بیماریوں اور خدمات کے بارے میں معلومات کیلئے
- این ایچ ایس 24 کو 08454 24 24 24 (ٹیکسٹ فون 18001 08454 24 24 24) پر ٹیلیفون کریں۔ (کالوں کے چارجز مقامی کالوں کے نرخوں کے مطابق ہیں)
- این ایچ ایس کی مقامی خدمات کے بارے میں معلومات کیلئے اپنے مقامی این ایچ ایس بورڈ (NHS board) سے رابطہ کریں۔ این ایچ ایس کے اپنے مقامی بورڈ (NHS board) سے رابطے کیلئے تفصیلات آپ فون بک میں 'health services' کے نیچے یا انٹرنیٹ کی ویب سائٹ [www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm](http://www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm) پر تلاش کر سکتے ہیں۔
- مختلف طرح کے مسائل بشمول این ایچ ایس کی خدمات اور آپ کے حقوق کے بارے میں مفت، رازدارانہ اور آزادانہ مشورے کیلئے شہریوں کیلئے اپنے مقامی مشاورتی ادارے (citizens advice bureau) سے رابطہ کریں۔

اگر آپ این ایچ ایس کے بارے میں شکایت کرنے کے سلسلے میں مشورے یا مدد کیلئے کسی سے بات کرنا چاہیں تو آپ کا مقامی بیورو آزادانہ مشورہ اور معاونت فراہم کرے گا۔ اپنی قریب ترین برانچ تلاش کرنے کیلئے اپنی مقامی فون بک میں دیکھیں یا انٹرنیٹ [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk) پر دیکھیں۔

#### • انٹرنیٹ استعمال کریں

■ [www.show.scot.nhs.uk](http://www.show.scot.nhs.uk) پر مقامی ہیلتھ سروسز کے بارے میں معلومات درج ہیں۔

■ [www.nhs24.com](http://www.nhs24.com) پر اپنی مدد آپ کیلئے گائیڈ اور صحت کے بارے میں انسائیکلوپیڈیا موجود ہے جو بیماریوں اور علاج کے بارے میں معلومات فراہم کرتے ہیں۔ آپ یہاں سے اپنے مقامی علاقے کی کمیونٹی فارمیسیوں کے کہنے کے اوقات بھی معلوم کر سکتے ہیں۔

■ [www.show.scot.nhs.uk/waiting](http://www.show.scot.nhs.uk/waiting) پر ان مریضوں کیلئے انتظار کا وقت درج ہے جنہیں جی پی صاحبان نے ماہر ڈاکٹروں کی بیرونی مریضوں کیلئے کلینکوں کو بھیجا ہے۔ آپ ان معلومات کو یہ فیصلہ کرنے میں مدد دینے کیلئے اپنے جی پی کے ساتھ استعمال کر سکتے ہیں کہ آپ جائزے کی خاطر کہاں بھیجا جانا پسند کریں گے۔

#### حقوق کے بارے میں معلومات

• شہریوں کے لئے آپ کا مقامی مشاورتی ادارہ (citizens advice bureau) مختلف قسم کے معاملات کے بارے میں مفت، رازدارانہ اور آزادانہ مشورہ فراہم کرے گا۔ اپنی قریب ترین برانچ تلاش کرنے کیلئے اپنی مقامی فون بک میں دیکھیں یا انٹرنیٹ [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk) پر دیکھیں۔

• اگر آپ اپنے بارے میں فیصلے نہیں کر سکتے یا اپنے فیصلے دوسروں کو نہیں بتا سکتے تو اسے 'معذوری (Incapacity) کہا جاتا ہے۔ معذوری میں مبتلا بالغوں کے حقوق سے متعلق مزید معلومات کیلئے پبلک گارڈین کے دفتر سے درج ذیل پتہ پر رابطہ کریں:

The Office of the Public Guardian  
Hadrian House  
Callendar Business Park  
Callendar Road  
Falkirk  
FK1 1XR  
ٹیلیفون: 01324 678 300

فیکس: 01324 678 301

ویب سائٹ: [www.publicguardian-scotland.gov.uk](http://www.publicguardian-scotland.gov.uk)

- بچوں اور نوعمر افراد کے حقوق کے بارے مزید معلومات کیلئے  
درج ذیل سے رابطہ کریں :

The Scottish Child Law Centre  
54 East Crosscauseway  
Edinburgh  
EH8 9HD

معلوماتی ہیلپ لائن: 0131 667 6333

18 سال سے کم عمر کے افراد کیلئے مفت ٹیلیفون نمبر: 0800 328 8970

فیکس: 0131 662 1713

ویب سائٹ: [www.sclc.org.uk](http://www.sclc.org.uk)

- دماغی امراض میں مبتلا افراد کے حقوق اور معذوری میں مبتلا بالغ افراد کے تحت  
کے قانون سکٹ لینڈ کیلئے (Adults with Incapacity Act) معلومات اور مشورے کیلئے  
دماغی فلاح و بہبود کے کمیشن سے درج ذیل پتہ پر رابطہ کریں:

The Mental Welfare Commission for Scotland  
Argyle House  
3 Lady Lawson Street  
Edinburgh  
EH3 9SH

ٹیلیفون: 0131 222 6111

فیکس: 0131 222 6112

ویب سائٹ : [www.mwscot.org.uk](http://www.mwscot.org.uk)

## اس سلسلے کے دیگر کتابچے

یہ کتابچہ ایک سلسلے کا حصہ ہے۔ اس سلسلے کے دیگر کتابچوں میں مندرجہ ذیل شامل ہیں:

- **Confidentiality – it's your right: How the NHS protects your personal health information**
  - رازداری – یہ آپ کا حق ہے: این ایچ ایس کس طرح آپ کی صحت سے متعلق ذاتی صحت کی معلومات محفوظ رکھتی ہے۔
- **How to see your health records**
  - اپنی صحت کے ریکارڈ کو کیسے دیکھ سکتے ہیں
- **Making a complaint about NHS**
  - این ایچ ایس کے بارے میں شکایت کرنا
- **Consent – it's your decision: How you should be involved in decisions about your health care and treatment**
  - رضامندی - یہ آپ کا فیصلہ ہے۔ آپ کو اپنے علاج اور صحت کی دیکھ بھال کے فیصلوں میں کیسے شامل کیا جانا چاہیے۔

آپ یہ کتابچے درج ذیل جگہوں سے حاصل کر سکتے ہیں:

- جی پی سرجریاں، ڈینٹل سرجریاں اور ہسپتال
- دیگر جگہیں جہاں سے آپ کو این ایچ ایس کی نگہداشت حاصل ہوتی ہے
- این ایچ ایس ہیلپ لائن (NHS Helpline) ٹیلیفون نمبر 0800 22 44 88 (ٹیکسٹ فون 18001 0800 22 44 88)
- اور [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)
- شہریوں کیلئے آپ کا مقامی مشاورتی ادارہ (Citizens Advice Bureau) [اپنا قریب ترین بیورو انٹرنیٹ سے [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk) پر یا اپنی مقامی فون بک میں تلاش کریں]

براہ مہربانی آپ کی رائے!

ہم یہ جاننا چاہتے ہیں کہ آپ اس کتابچے کے بارے میں کیا سوچتے ہیں۔

اس فارم کو پر کریں اور درج ذیل پتہ پر ارسال کر دیں:

Health Rights Information Scotland  
Scottish Consumer Council  
FREEPOST GW5277  
Glasgow  
G1 3BR (آپ کو ڈاک کے ٹکٹ لگانے کی ضرورت نہیں)

1- آپ نے یہ کتابچہ کہاں سے حاصل کیا؟

- جی پی  ہسپتال  
 دانتوں کا ڈاکٹر  فارمیسی  
 سپورٹ گروپ  انٹرنیٹ  
 دیگر (براہ مہربانی تفصیل دیں) .....

2- آپ کی عمر کیا ہے؟

- 16 سال سے کم  26 تا 60  
 16 تا 25  60 سے اوپر

3- کیا آپ نے اس کتابچے کو

- بہت مفید پایا؟  
 مفید پایا؟  
 زیادہ مفید نہیں پایا؟  
 بالکل مفید نہیں پایا؟

4- کیا آپ نے اس کتابچے کو

- بہت آسانی سے سمجھ آ جانے والا پایا؟  
 آسانی سے سمجھ آ جانے والا پایا؟  
 بہت آسانی سے سمجھ آ جانے والا نہیں پایا؟  
 آسانی سے سمجھ آ جانے والا نہیں پایا؟

5- کیا اس کتابچے کے بارے میں کوئی ایسی چیز تھی جو آپ کو واقعی پسند آئی؟  
براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔

6- کیا اس کتابچے کے بارے میں کوئی ایسی چیز تھی جو آپ کو واقعی پسند نہیں آئی؟  
براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔

7- کیا آپ کے خیال میں اس کتابچے سے کوئی چیز رہ گئی ہے؟  
براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔

8- آپ کا کتابچے کے ڈیزائن کے بارے میں کیا خیال ہے؟  
[کیسا نظر آتا ہے؟]

- بہت اچھا
- اچھا
- برا
- بہت برا

9- کیا آپ کے پاس اس کتابچے کو بہتر بنانے کیلئے کوئی تجاویز ہیں؟

اس سروے کو پر کرنے کا شکریہ۔ ہم آپ کے خیالات اور رائے کی قدر کرتے ہیں۔

ہم نے اپنی بہترین کوشش کی ہے کہ اس بات کو یقینی بنائیں کہ اس کتابچے میں دی گئی معلومات درست ہیں تاہم یہ کتابچہ صرف رہنمائی کیلئے ہے لہذا آپ اس کے بارے میں یہ یقین نہ کریں کہ یہ قانون کا مکمل بیان ہے۔ اگر آپ قانونی کارروائی کرنے کے بارے میں سوچ رہے ہیں تو آپ کو کسی وکیل، شہریوں کیلئے مشاورتی ادارے (citizens advice bureau) یا مشورہ دینے والی کسی ایجنسی سے رابطہ کرنا چاہیے۔

تشکیل کردہ ہیلتھ رائٹس انفارمیشن سکاٹ لینڈ (Health Rights Information Scotland) جو سکاٹس کنزیومر کونسل (Scottish Consumer Council) کا سکاٹس ایگزیکٹو ہیلتھ ڈیپارٹمنٹ (Health Department) کیلئے ایک منصوبہ ہے۔

**SCC Scottish Consumer Council**  
Making all consumers matter



SCOTTISH EXECUTIVE

تاریخ نظرثانی جولائی ۲۰۰۷

تشکیل کردہ جولائی ۲۰۰۷

نسخہ دوم

یہ معلومات کسی اور زبان یا شکل میں حاصل کرنے کیلئے اپنے مقامی این ایچ ایس بورڈ (NHS board) کو ٹیلیفون کریں۔ اگر آپ کو اس سلسلے میں کوئی مدد درکار ہو تو این ایچ ایس ہیلپ لائن سے 0800 22 44 88 [ٹیکسٹ فون 18001 0800 22 44 88] پر رابطہ کریں یا [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk) کی ویب سائٹ پر جائیں۔