The NHS and You (Hindi version)

NHS और आप

आप हमसे क्या आशा कर सकते हैं
हम आपसे क्या आशा करते हैं

यह पुस्तिका किसके लिए है?

यह पुस्तिका उन सभी लोगों के लिए है, जो स्कॉटलैंड के किसी भाग में NHS (राष्ट्रीय स्वास्थ्य सेवा) का प्रयोग करते हैं।

इस पुस्तिका में क्या है?

	पेज
आप स्कॉटलैंड में NHS से क्या आशा कर सकते हैं	2
मुलाकात, परीक्षण या चिकित्सा के लिए प्रतीक्षा करना	7
हम कैसे सुनिश्चित करते हैं कि मानक पूरे किए गए हैं	9
हम आपसे क्या आशा करते हैं	10
अन्य तरीके जिनसे आप मदद कर सकते हैं	14
अधिक जानकारी कैसे प्राप्त करें	15

आप स्कॉटलैंड में NHS (राष्ट्रीय स्वास्थ्य सेवा) से क्या आशा कर सकते हैं

स्कॉटलैंड में NHS से हम :

- आपको स्वस्थ बने रहने में मदद करेंगे, और
- आपकी देखभाल करेंगे, यदि आप बीमार होंगे।

हम सुरक्षित, और उच्च गुणवत्ता की सेवा प्रदान करेंगे, जो रोगियों और उनके देखभालकर्ताओं और परिवारों की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए डिज़ाइन की गई है।

सभी के लिए सेवाएँ

- हम आपके स्वास्थ्य या चिकित्सा संबंधी ज़रूरतों के आधार पर सेवाएँ प्रदान करेंगे, आपके भुगतान करने की क्षमता के आधार पर नहीं।
- हम आपके साथ गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार करेंगे, चाहे आपकी नस्ल, लिंग, आयु, सेक्स-संबंधी विचार, धार्मिक विश्वास, राजनीतिक विश्वास या विकलांगता कुछ भी हो।

सुरक्षित, उच्च गुणवत्ता की स्वास्थ्य-देखभाल

- हम अपने पास उपलब्ध संसाधनों के भीतर, आपको सर्वोत्तम देखभाल और चिकित्सा प्रदान करेंगे, जो हम कर सकते हैं।
- हम सुनिश्चित करेंगे कि NHS में काम करने वाले सभी लोगों के पास अपने काम के लिए सही प्रशिक्षण और कौशल हो।
- हम सुरक्षित और साफ़ स्थिति में देखभाल और चिकित्सा प्रदान करेंगे।

आपकी ज़रूरतों का खयाल

- हम ऐसी स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करेंगे, जो आपकी ज़रूरतों और, जहाँ तक हो सके, आपकी पसंद को ध्यान में रखे।
- यदि आपको अपनी देखभाल के भागों के बारे में चिंता है (उदाहरण के लिए, अपनी संस्कृति या विश्वासों के कारण), तो कृपया हमसे इसकी चर्चा करें। हम आपके विचारों का सम्मान करेंगे और जिस भी तरीके से हो सके, आपकी मदद करेंगे।
- यदि इससे आपको मदद मिलती है, और आप अपनी अनुमति देते हैं, तो हम सुनिश्चित करेंगे कि आपके देखभालकर्ता, साथी या परिवार आपकी देखभाल के बारे में निर्णय लेने में शामिल हों।

आपसे बात करना

- हम आपके स्वास्थ्य और ऐसी किसी देखभाल के बारे में आपसे बात करेंगे जिसकी आपको आवश्यकता हो सकती है।
- यदि आपको परीक्षणों या चिकित्सा की ज़रूरत है और यदि कोई दूसरी कार्यवाई की जा सकती है, तो हम इसके बारे में आपको स्पष्टता से समझाएंगे। हम आपको हर विकल्प के खतरों और अपेक्षित लाभ के बारे में बताएंगे।
- हम आपको इस रूप में जानकारी देंगे, जो आप समझ सकें (उदाहरण के लिए, टेप पर या अंग्रेज़ी से भिन्न भाषा में)।
- यदि आपको दुभाषिये या संकेत-भाषा दुभाषिये (sign-language interpreter) की ज़रूरत है, या आपको संचार संबंधी अन्य ख़ास ज़रूरतें हैं, तो हम आपके लिए मदद का इंतज़ाम करेंगे।
- यदि आप अपनी मदद के लिए या अपने विचार प्रकट करने में सहायता के लिए देखभालकर्ता, परिवार का कोई सदस्य, साथी या मित्र चाहते हैं, तो हम इस मदद का स्वागत करेंगे।
- यदि आप चाहते हैं कि कोई और आपकी मदद करे या आपके विचार प्रकट करने में मदद करे (कोई स्वतंत्र सलाहकार), तो हम उसका इंतज़ाम करने में मदद कर सकते हैं।

आपकी देखभाल का निर्णय लेने में आपको शामिल करना

- अपनी देखभाल और चिकित्सा के बारे में निर्णय लेने में भाग लेना आपका अधिकार है। अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए हमारी पुस्तिका 'अनुमति – यह आपका निर्णय है' (Consent – it's your decision) देखें। पेज 17 पर देखें कि इस पुस्तिका की प्रति कहाँ से मिलेगी।
- आपको किसी चिकित्सा, जाँच, परीक्षण, और स्क्रीनिंग और लक्षण पहचानने की प्रक्रिया को स्वीकार या मना करने का अधिकार है।
- ऐसा समय भी हो सकता है, जब हम आपकी सहमति के बिना आपका उपचार कर सकते हैं, उदाहरण के लिए :
  - किसी आपातकाल में यदि आप हमें न बता सकें कि आप क्या चाहते हैं
  - यदि आप ऐसे वयस्क हैं, जो खुद के लिए निर्णय नहीं ले सकते या हमें अपने निर्णय नहीं बता सकते (इसे 'अक्षमता' कहा जाता है)
  - यदि आपकी चिकित्सा मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम (Mental Health Act) के तहत की जा रही है, या

- यदि आपकी आयु 16 साल से कम है और आप नहीं समझ सकते कि चिकित्सा में क्या शामिल है या हमें बता नहीं सकते कि आप क्या चाहते हैं।

पेज 16 पर देखें कि बच्चों और युवाओं, मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं का प्रयोग करने वाले लोगों, या अक्षमता वाले वयस्कों के बारे में अधिक जानकारी कहाँ मिलेगी।

- आपके पास अनुसंधान आजमाइशों में भाग लेने या भाग न लेने का और, यदि सम्भव हो, तो अनुसंधान से किसी भी समय बाहर आने का अधिकार है।
- आपके पास पहले से यह चुनने का अधिकार है कि स्वास्थ्य-देखभाल विद्यार्थी से जाँच या चिकित्सा न करवाएँ। इससे हमारे द्वारा आपको दी जाने वाली देखभाल पर असर नहीं पड़ेगा।
- यदि आप चाहते हैं कि जब स्वास्थ्य-देखभाल कर्मचारी आपकी जाँच करें, तो कोई अन्य उपस्थित हो, तो कृपया हमें बताएँ। यह कोई मित्र, रिश्तेदार, साथी, देखभालकर्ता, अन्य स्वास्थ्य-देखभाल कर्मचारी, या स्वतंत्र वकील हो सकता है।
- आप अपनी देखभाल के दौरान किसी भी समय किसी दूसरे की राय के लिए कह सकते हैं।
- यदि ऐसी कोई ख़ास चिकित्सा है, जिसे आप भविष्य में नहीं लेना चाहेंगे, तो कृपया हमें बताएँ। यदि आप भविष्य में खुद के लिए निर्णय न ले सकें, तो हम आपकी इच्छाओं का ध्यान रखेंगे।
- अस्पताल की मुलाकातों (appointments) के लिए, आप वह अस्पताल जिसमें आप जाना चाहते हैं और वह विशेषज्ञ जिससे आप चिकित्सा करवाना चाहते हैं, चुनने में शामिल हो सकते हैं। आपको इस पर अपने GP से चर्चा करनी होगी, लेकिन आप **www.show.scot.nhs.uk/waiting**. वेबसाइट पर जाकर और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। आपकी पसंद करने की कुछ सीमाएँ हो सकती हैं। यदि ऐसा होगा, तो हम आपको उन्हें स्पष्ट कर देंगे।

आपको जानकारी देना

- हम आपको स्थानीय स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में जानकारी देंगे। पेज 15 पर देखें कि यह जानकारी कहाँ से मिल सकती है।
- हम आपको उन मानकों के बारे में जानकारी दे सकते हैं, जिन्हें पूरा करने की हमसे आशा की जाती है। पेज 9 पर देखें कि यह जानकारी कहाँ से मिल सकती है।
- आप यहाँ होने वाले किसी निरीक्षण या सेवाओं की समीक्षा की रिपोर्ट देख सकते हैं।
- स्वास्थ्य स्थितियों, आपके अधिकारों और स्वस्थ जीवन-यापन पर विभिन्न स्वरूपों में उच्च गुणवत्ता वाली जानकारी उपलब्ध की जाएगी।

- हम आपको आपकी देखभाल के लिए ज़िम्मेदार कर्मचारियों के नाम और उनसे सम्पर्क करने का तरीका बताएंगे।
- यदि आप अस्पताल में रहने के बाद उसे छोड़ने वाले हैं, तो हम आपके GP को अस्पताल में आपके रहने के बारे में लिखित जानकारी भेजेंगे। हम आपको यह जानकारी देखने देंगे और यदि आप चाहेंगे, तो उसकी एक प्रति आपको देंगे।
- यदि आप माँगेंगे, तो हम आपको NHS कर्मचारियों द्वारा आपकी देखभाल और चिकित्सा के बारे में लिखे गए किसी पत्र, फ़ैक्स या ई-मेल की प्रति देंगे।

आपकी सूचना सुरक्षित रखना

- NHS में आपके बारे में सूचना को गोपनीय रखना हमारा कानूनी कर्तव्य है।
- हम आपको मिली देखभाल के सही-सही और अद्यतन रिकार्ड रखेंगे। ये रिकार्ड काग़ज़ पर लिखे जाते हैं, कम्प्यूटर में रखे जाते हैं, या दोनों प्रकार से रखे जाते हैं, और NHS के विभिन्न भागों में सुरक्षित ढंग से रखे जाते हैं।
- भविष्य में हम आपके स्वास्थ्य की अधिकाधिक सूचना का कम्प्यूटर में संग्रह करेंगे। इससे NHS के कर्मचारियों को आपके बारे में सूचना प्राप्त करना आसान हो जाएगा, ताकि आपको वह देखभाल मिले जिसकी आपको ज़रूरत है, चाहे आप कहीं भी हों।
- यदि आप किसी GP सर्जरी में पंजीकृत हैं, तो आपकी खुद की पहचान संख्या होगी, जिसे सामुदायिक स्वास्थ्य सूचकांक संख्या (Community Health Index number) (संक्षेप में, CHI) कहा जाता है। जब भी संभव होगा, हम आपकी देखभाल के बारे में रखे जाने वाले रिकार्ड में आपकी CHI संख्या शामिल करेंगे। इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी कि आपकी सूचना किसी और के साथ न मिल जाए। और यह NHS कर्मचारियों के लिए आपके बारे में सही चिकित्सा सूचना ढूँढने और आपको सर्वोत्तम संभव देखभाल देने को आसान बना देता है।
- आपके पास यह जानने का अधिकार है कि हम आपकी निजी स्वास्थ्य सूचना का प्रयोग, साझीदारी और रक्षा कैसे करते हैं। यदि आप चाहते हैं कि आपकी स्वास्थ्य सूचना अन्य कर्मचारियों के पास न भेजी जाए, तो हमें बताएँ। अधिक जानकारी के लिए, हमारी पुस्तिका 'गोपनीयता – यह आपका अधिकार है' (Confidentiality – it's your right) देखें। पेज 17 पर देखें कि इस पुस्तिका की प्रति कहाँ से मिल सकती है।
- यदि आप चाहें, तो आपको अपना स्वास्थ्य रिकार्ड देखने और उसकी एक प्रति लेने का अधिकार है। इसके बारे में पता करने के लिए, हमारी पुस्तिका 'अपना स्वास्थ्य रिकार्ड कैसे देखें' (How to see your health records) देखें। पेज 17 पर देखें कि इस पुस्तिका की प्रति कहाँ से मिल सकती है।

एक साथ और अन्य लोगों के साथ काम करना

- यह सुनिश्चित करने के लिए NHS के सभी भाग साथ-साथ काम करेंगे कि आपकी देखभाल समन्वित और समरूप हो।
- हम उन अन्य संगठनों के साथ निकटता से काम करेंगे, जो समुदाय में देखभाल और सहायता प्रदान करने में लगे हुए हैं। इनमें स्थानीय प्राधिकरण, स्वैच्छिक संगठन, स्वतंत्र स्वास्थ्य-देखभाल प्रदाता और सामुदायिक स्वास्थ्य समूह शामिल हैं।

आपको स्वस्थ बने रहने में मदद करने के लिए आपके साथ काम करना

- हम आपको यथासंभव स्वस्थ बने रहने के तरीकों के बारे में जानकारी और सलाह देंगे, और ऐसा करने में आपको सहायता और प्रोत्साहन देंगे।
- हम आपको आरंभिक जांच और बीमारी की रोकथाम के कार्यक्रमों में भाग लेने का अवसर देंगे।

अपनी सेवाओं में सुधार लाने के लिए आपके साथ काम करना

- हम अपनी सेवाओं में बदलाव के निर्णय स्पष्ट और ईमानदार ढंग से लेंगे।
- हम सेवाओं के बारे में निर्णय लेने में रोगियों, देखभालकर्ताओं और जनता को शामिल करेंगे। शामिल होने के तरीके के बारे में जानकारी के लिए पेज 14 देखें।
- हम उन सभी टिप्पणियों और शिकायतों से सीखेंगे, जो हमें प्राप्त होंगी।

टिप्पणियाँ और शिकायतें

- आपने जो देखभाल प्राप्त की है, हम उस पर आपकी, अच्छी या बुरी, टिप्पणियों का स्वागत करेंगे।
- हम आपको बताएंगे कि आपके द्वारा की जाने वाली किसी टिप्पणी के परिणामस्वरूप क्या होगा।
- यदि आप अपनी देखभाल के किसी भाग से खुश नहीं हैं, तो क्या करें के बारे में जानकारी के लिए हमारी पुस्तिका में 'NHS के विषय में शिकायत करना' (Making a complaint about the NHS) को देखें। पेज 17 पर देखें कि प्रति कहाँ मिल सकती है।

मुलाकात, परीक्षण या चिकित्सा के लिए प्रतीक्षा करना

यदि आपको मुलाकात, परीक्षण या चिकित्सा के लिए प्रतीक्षा सूची में शामिल होना पड़े, तो हम कोशिश करेंगे कि आपकी प्रतीक्षा यथासम्भव कम से कम हो। पूछ लें कि प्रतीक्षा कितनी लम्बी हो सकती है।

राष्ट्रीय लक्ष्य

स्वास्थ्य विभाग (Health Department) ने समूचे स्कॉटलैंड के लिए लक्ष्य निर्धारित किए हैं, जो तय करते हैं कि आपको कुछ खास तरह की मुलाकात, परीक्षण या चिकित्सा कितनी जल्दी मिल जानी चाहिए। ये लक्ष्य नीचे दिए गए हैं। यदि हम आपको कहते हैं कि आपको राष्ट्रीय लक्ष्य समय से अधिक इन्तज़ार करना होगा, तो पेज 10 पर देखें कि 'यदि आप सोचते हैं कि हम अपने मानक पूरे नहीं कर रहे, तो क्या करें'।

अपनी GP सर्जरी से सम्पर्क करना

जब आप अपनी GP सर्जरी से सम्पर्क करते हैं, तो आप दो कार्यदिवसों के भीतर सलाह के लिए किसी से मुलाकात या बात करने में सक्षम होंगे, यदि आप यही चाहते हैं। सर्जरी टीम यह तय करने में आपकी मदद करेगी कि किस व्यक्ति को आपको आपके लिए ज़रूरी देखभाल देनी चाहिए। यह GP, प्रैक्टिस-नर्स, या अन्य स्वास्थ्य पेशेवर हो सकता है।

अस्पताल की मुलाकात

- GP द्वारा अस्पताल में एक बाह्य-रोगी मुलाकात (outpatient appointment) के रूप में भेजे जाने पर, आपको 26 हफ़्तों से अधिक का इन्तज़ार नहीं करना पड़ेगा।
- वर्ष 2007 के अन्त से, आपको GP द्वारा अस्पताल में बाह्य-रोगी मुलाकात के लिए भेजे जाने पर 18 हफ़्तों से अधिक का इन्तज़ार नहीं करना पड़ेगा।
- अस्पताल में भर्ती रोगी या दैनिक आधार पर चिकित्सा करने के मामले के लिए आपको छह महीने से अधिक का इन्तज़ार नहीं करना पड़ेगा।
- वर्ष 2007 के अन्त से, आपको अस्पताल में भर्ती रोगी या दैनिक आधार पर चिकित्सा करने के मामले के लिए आपको 18 हफ़्तों से अधिक का इन्तज़ार नहीं करना पड़ेगा।
- वर्ष 2007 के अन्त से, यदि आपको किसी चिकित्सा समस्या या स्थिति का कारण पता करने के लिए निम्नलिखित में से किसी परीक्षण की ज़रूरत है, तो आपको नौ हफ़्तों से अधिक का इन्तज़ार नहीं करना पड़ेगा।
  - MRI स्कैन

- CT स्कैन
- अल्ट्रासाउंड
- बेरियम स्कैन
- ऊपरी एंडोस्कोपी (Upper endoscopy)
- सिस्टोस्कोपी
- सिग्मॉइडोस्कोपी
- कोलोनोस्कोपी

दुर्घटना और आपात स्थिति विभाग (Accident and Emergency department)

वर्ष 2007 के अंत से, आपके दुर्घटना और आपात स्थिति (A&E) विभाग में आने पर, किसी वार्ड में दाखिल किए जाने, डिसचार्ज करने या अन्य अस्पताल में स्थानांतरित किए जाने के लिए आपको अधिकतम चार घंटे इंतज़ार करना होगा।

मोतियाबिंद सर्जरी (Cataract surgery)

वर्ष 2007 के अंत से, यदि आपका GP या आँखों का डॉक्टर आपको मोतियाबिंद सर्जरी के लिए अनुमोदित करता हो, तो आपको 18 हफ़्तों से अधिक का इंतज़ार नहीं करना होगा।

नितंब अस्थि-भंग (Hip fracture)

वर्ष 2007 के अंत से, यदि आपकी नितंब की हड्डी टूट जाती है और आपको सर्जरी के लिए एक विशेषज्ञ अस्थिरोग इकाई में दाखिल किया जाता हो, तो आपका ऑपरेशन 24 घंटों के भीतर कर दिया जाएगा।

हृदय रोग

- यदि आप विशेषज्ञ से मिलते हैं और वे आपका एंजियोग्राफ़ी कराने का अनुमोदन करते हैं, तो आपको 8 हफ़्तों से अधिक का इंतज़ार नहीं करना होगा।
- यदि आपकी एंजियोग्राफ़ी हो गई है और आपको हृदय का बाईपास ऑपरेशन या एंजियोप्लास्टी की ज़रूरत हो, तो आपको एंजियोग्राफ़ी के बाद 18 हफ़्तों से अधिक का इंतज़ार नहीं करना होगा।
- वर्ष 2007 के अंत से, यदि आपके GP द्वारा आपको रैपिड एक्सेस चेस्ट पेन क्लिनिक (rapid access chest pain clinic) द्वारा चिकित्सा के लिए अनुमोदित किया गया हो, तो आपको 16 हफ़्तों से अधिक का इंतज़ार नहीं करना होगा।
- वर्ष 2007 के अंत से, यदि किसी हृदय विशेषज्ञ ने चिकित्सा के लिए आपका अनुमोदन किया हो, तो आप 16 हफ़्तों से अधिक इंतज़ार नहीं करेंगे।

कैंसर

- यदि आपके GP द्वारा आपको तात्कालिक रूप से अस्पताल के लिए अनुमोदित किया गया है और फिर पता चलता है कि कैंसर है, तो चिकित्सा शुरू होने के लिए आपको दो महीनों से अधिक का इंतज़ार नहीं करना होगा।
- यदि जाँच से पता चलता है कि आपको स्तन कैंसर है, तो डॉक्टरों द्वारा यह बताने के बाद कि आपको कैंसर है, एक महीने के भीतर आपकी चिकित्सा शुरू हो जानी चाहिए।
- यदि आपके GP द्वारा आपको तात्कालिक रूप से अस्पताल के लिए अनुमोदित किया है और फिर पता चलता है कि आपको एक्यूट ल्युकीमिया है, तो चिकित्सा शुरू होने के लिए आपको एक महीने से अधिक का इंतज़ार नहीं करना होगा।
- यदि आपके GP द्वारा आपके बच्चे को तात्कालिक रूप से जाँच के लिए अस्पताल को अनुमोदन किया है और फिर पता चलता है कि कैंसर है, तो चिकित्सा एक महीने के भीतर शुरू हो जानी चाहिए।

कभी-कभी, आपके स्थानीय क्षेत्र में अस्पताल सेवाएँ इतनी व्यस्त हो सकती हैं कि आपके लिए राष्ट्रीय लक्ष्य समय के भीतर चिकित्सा प्राप्त करना संभव नहीं होगा। यदि ऐसी स्थिति होगी, तो आपको लक्ष्य समय के भीतर चिकित्सा प्राप्त करने के लिए स्कॉटलैंड में किसी अन्य स्थान की यात्रा करने का अवसर दिया जाएगा। यदि आप इसके बारे में पता करना चाहते हैं, तो अपनी देखभाल में शामिल NHS के कर्मचारी से बात करें।

हम कैसे सुनिश्चित करते हैं कि मानक पूरे किए गए हैं

हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली देखभाल की गुणवत्ता में सुधार के लिए NHS गुणवत्ता सुधार स्कॉटलैंड संगठन (NHS Quality Improvement Scotland) की स्थापना की गई है। यह स्कॉटलैंड में NHS सेवाओं के लिए मानक निर्धारित करता है। यह सुनिश्चित करने के लिए, यह नियमित रूप से सेवाओं का निरीक्षण और समीक्षा करता है कि पुस्तिका में वर्णित मानक पूरे किए गए हैं।

NHS गुणवत्ता सुधार स्कॉटलैंड देखभाल के राष्ट्रीय मानकों और विशिष्ट स्वास्थ्य स्थितियों के लिए विस्तृत मानकों के बारे में जानकारी भी प्रदान करता है।

आप NHS गुणवत्ता सुधार स्कॉटलैंड से निम्न पते पर संपर्क कर सकते हैं :

NHS Quality Improvement Scotland
Elliott House
8-10 Hillside Crescent

Edinburgh
EH7 5EA
फ़ोन : 0131 623 4300
टेक्स्टफ़ोन : 0131 623 4383
फ़ैक्स : 0131 623 4299
ई-मेल : comments@nhshealthquality.org
वेबसाइट : www.nhshealthquality.org

यदि आप सोचते हैं कि हम अपने मानक पूरे नहीं कर रहे हैं, तो क्या करें

- यदि आप अपनी देखभाल या हमारी सेवाओं के विषय में चिन्तित हैं, तो आपकी देखभाल में शामिल NHS कर्मचारियों के साथ इसकी चर्चा करने पर प्रायः मदद मिल सकती है।
- आप स्वास्थ्य सेवा के किसी भी मामले के बारे में स्वतंत्र सलाह और सहायता के लिए अपने स्थानीय नागरिक सलाह ब्यूरो (citizens advice bureau) से संपर्क कर सकते हैं। पेज 15 पर देखें कि अपने स्थानीय नागरिक सलाह ब्यूरो से संपर्क कैसे करें।
- आप कोई शिकायत कर सकते हैं। अधिक जानकारी के लिए पुस्तिका 'NHS के विषय में कोई शिकायत करना' (Making a complaint about the NHS) देखिए। पेज 17 पर देखें कि इस पुस्तिका की एक प्रति कहाँ मिल सकती है।

हम आपसे क्या आशा करते हैं

यदि आप निम्नलिखित का पालन करते हैं तो, आप स्वयं अपनी, अन्य रोगियों की और NHS कर्मचारियों की मदद कर सकते हैं।

खुद की देखभाल करें

अपने खुद के स्वास्थ्य की देखभाल करें और स्वस्थ जीवन-शैली अपनाएँ। इसका यह अर्थ हो सकता है:

- अधिक व्यायाम करना
- संतुलित भोजन करना
- धूम्रपान बंद करना
- बहुत अधिक अल्कोहल न पीना
- नशीली दवाओं का प्रयोग न करना, और
- शारीरिक संबंध बनाते समय कंडोम का प्रयोग करना

आप स्वस्थ जीवन-यापन सलाह लाइन (healthyliving advice line) को 08452 78 88 78 पर फ़ोन करके, या इंटरनेट पर **www.healthyliving.gov.uk** पर जाकर स्वस्थ जीवन-यापन के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं

मुलाकात के अपने तय किए गए समय को न भूलें

- मुलाकात के लिए नियत समय पर जाएँ।
- यदि आपको देर होने वाली हो, तो फ़ोन करके हमें बता दें।
- यदि हमारे स्टाफ़ का कोई सदस्य आपसे घर पर मिलने के लिए आ रहा है (उदाहरण के लिए, स्वास्थ्य-कर्मी या सामुदायिक मनोचिकित्सक नर्स), तो सुनिश्चित करें कि सहमति के समय पर आप घर पर ही हों।
- अस्पताल की मुलाकातों के लिए हम शायद आपसे सम्पर्क करके मुलाकात का ऐसा समय तय करेंगे, जो आपके उपयुक्त हो। यदि ऐसा होता है, तो कृपया हमें बताएँ कि आपके लिए सर्वाधिक उपयुक्त समय क्या होगा।

यदि आपको तय की गई मुलाकात रद्द करनी है, तो हमें बताएँ

- यदि आप मुलाकात के समय पर नहीं आ सकेंगे, तो जल्दी से जल्दी हमें बता दें, जिससे कि हम आपकी मुलाकात का समय किसी और को दे सकें।
- यदि हमने आपकी अस्पताल की मुलाकात के लिये वाहन बुक किया है, लेकिन अब आपको उसकी ज़रूरत नहीं है, तो :
  - 0800 389 1333 पर फ़ोन करके (कॉलें निःशुल्क हैं) हमें बता दें, या
  - इसे रद्द करने के लिए उस अस्पताल या क्लीनिक से सम्पर्क करें, जहाँ आप जाने वाले थे।

सुनिश्चित कर लें कि हम आपसे सम्पर्क कर सकें

- यह सुनिश्चित कर लें कि आपकी GP सर्जरी, दन्त-चिकित्सा सर्जरी या उस अस्पताल या क्लीनिक जहाँ आप जाते हैं, के पास आपसे सम्पर्क करने के लिए ताज़ा जानकारी है।
- यदि आप अपना पता या फ़ोन नम्बर बदलें, तो कृपया हमें बता दें।

सलाह और चिकित्सा का पालन करें

- उस सलाह या चिकित्सा का पालन करने की कोशिश करें, जिस पर हमारी आपसे सहमति हुई है।
- यदि आपको ऐसा करने के बारे में चिन्ता है, तो :

- इस पर उस व्यक्ति से चर्चा करें, जो आपको सलाह या चिकित्सा दे रहा है।
- अपनी GP सर्जरी से संपर्क करें, या
- अपने स्थानीय सामुदायिक दवाखाने में किसी से बात करें।

यदि आपको कोई चीज़ समझ में नहीं आती, तो उसके बारे में पूछें

- यदि आपकी स्थिति या चिकित्सा के बारे में कुछ ऐसा है, जो आप समझ नहीं पाते, तो हमें बताएँ और हम उसे स्पष्ट कर देंगे।
- यदि हम ऐसे शब्दों का प्रयोग करते हैं, जो आप समझ नहीं पाते, तो हमसे इन्हें आपको समझाने को कहें।

स्वास्थ्य सेवाओं का उपयुक्त रूप से प्रयोग करें

- यदि आपकी GP सर्जरी बंद है और आपको कोई अतिआवश्यक समस्या है, तो आप फिर भी चिकित्सकीय देखभाल और सलाह ले सकते हैं। आपका स्थानीय NHS बोर्ड (NHS board) काम के घंटों के बाहर सेवा प्रदान करता है।
- काम के घंटों के बाहर सेवा का प्रयोग करने के लिए, NHS 24 को 08454 24 24 24 पर फ़ोन करें।
- यदि कोई आपात स्थिति हो, तो नज़दीकी दुर्घटना और आपात स्थिति (A&E) विभाग में जाएँ, या 999 पर कॉल करें।

स्वास्थ्य-देखभाल कर्मचारियों के साथ अच्छा व्यवहार करें

- स्वास्थ्य-देखभाल कर्मचारियों के साथ विनम्रता और सम्मान के साथ व्यवहार करें।
- NHS कर्मचारियों या अन्य रोगियों के प्रति हिंसा पूरी तरह से अस्वीकार्य है। हिंसा में गाली-गलौज और धमकियाँ और साथ ही शारीरिक हमला शामिल है। हिंसा के कारण :
  - आपको स्वास्थ्य-देखभाल परिसर से हटाया जा सकता है,
  - आपके बारे में सूचना, अन्य स्वास्थ्य-देखभाल प्रदाताओं को भेजी जा सकती है, या
  - आपके बारे में पुलिस को सूचना भेजी जा सकती है।

हम नस्ल संबंधी, सेक्स-संबंधी या किसी अन्य प्रकार का उत्पीड़न या दुर्व्यवहार स्वीकार नहीं करेंगे।

दवाइयों के साथ सावधानी बरतें

- हम आपको जो दवाई दें, उसे हमारे निर्देशों के अनुसार लें और उपचार की अवधि पूरी करें। उपचार बदलने या बंद करने का फ़ैसला करने से पहले आपको इसके बारे में अपने डॉक्टर या दवा-विक्रेता से चर्चा करनी चाहिए।

- वह दवाई न लें, जिसका समय समाप्त हो चुका हो या जो किसी और के लिए निर्धारित की गई हो।
- समय समाप्त हो चुकी या बची हुई दवाई से सुरक्षित ढंग से छुटकारा पाने के लिए उसे अपने दवा-विक्रेता को दे दें।
- दोहराए गए नुस्खों का आदेश काफ़ी समय पहले देने का प्रयास करें।
- दवाइयों को सुरक्षित ढंग से और छोटे बच्चों की पहुँच से बाहर रखें।
- यदि आप अस्पताल जाते हैं, तो कर्मचारियों को ऐसी दवाइयों के बारे में बता दें, जिन्हें आप पहले से ले रहे हैं। ऐसा करने का सर्वोत्तम तरीका यह है कि वे सब दवाइयाँ अपने साथ ले आएँ, जो आप ले रहे हैं और उन्हें अपनी देखभाल करने वाले कर्मचारी को दे दें। यदि आप ऐसा नहीं करते, तो उन सभी दवाइयों की सूची लाने की कोशिश करें, जो आप ले रहे हैं और उसे कर्मचारी को दे दें।

संक्रमण (infection) फैलने से रोकने में हमारी मदद करें

- साफ़ हाथ संक्रमण को फैलने से रोकने में मदद करते हैं। अस्पताल के वार्ड में जाने से पहले, ख़ास तौर से शौचालय जाने के बाद, हमेशा अपने हाथ धोएँ और पोंछकर सुखा लें। यदि वार्ड के दरवाज़े या बिस्तर के पास हाथ धोने के लिये अल्कोहल जेल (alcohol hand gel) प्रदान किया गया हो, तो इसका प्रयोग करें।
- यदि आप सोचते हैं कि स्वास्थ्य-देखभाल कर्मचारी आपकी जाँच करने से पहले अपने हाथ धोना भूल गया/गई हो, तो उसे ऐसा करने के लिए कहें।
- यदि आपको, या जिसके साथ आप रह रहे हैं उसे, जुकाम हुआ हो या डायरिया हो, या यदि आप बीमार महसूस करते हैं, तो अस्पताल में किसी के पास जाने से तब तक बचें, जब तक आप ठीक नहीं हो जाते।
- आप अस्पताल में जिसके पास जा रहे हैं, उसके लिए भोजन या पेय लाने से पहले वार्ड के कर्मचारी से सलाह लें।
- यदि आप अस्पताल में किसी के पास जाते हैं, तो उसके बिस्तर पर न बैठें। साथ ही, किसी एक समय में मेहमानों की संख्या यथासंभव कम रखें। बिस्तर के आस-पास की पट्टियों, ड्रिप या अन्य उपकरण को न छुएँ।
- यदि आप सोचते हैं कि NHS के स्थान इतने साफ़ नहीं हैं जितने होने चाहिए, तो कर्मचारियों को बता दें। यदि आप अस्पताल में हैं, तो आप वार्ड सिस्टर (Ward Sister) या प्रभारी नर्स (Charge Nurse) से पूछ या बात कर सकते हैं।

अन्य तरीके जिनसे आप मदद कर सकते हैं

रक्त, अंग, ऊतक (tissues) या अस्थि-मज्ज़ा दान करना

हर साल, दान किए गए रक्त, अंगों, ऊतकों या अस्थि-मज्ज़ा की मदद से सैंकड़ों जीवन बचाए जाते हैं। यदि आप दानकर्ता बनते हैं, तो आप अन्य अनेक लोगों का जीवन बचा या सुधार सकते हैं।

- यदि रक्त दानकर्ता बनने में आपकी रुचि हो, तो आप 0845 90 90 999 पर फ़ोन कर सकते हैं या स्कॉटिश राष्ट्रीय रक्त ट्रांसफ़्यूज़न सेवा (Scottish National Blood Transfusion Service) की वेबसाइट **www.scotblood.co.uk** पर जा सकते हैं।
- यदि आप मरने के बाद अंग या ऊतक दान करना चाहते हैं, तो आपको अपना नाम NHS अंग दानकर्ता रजिस्टर (NHS Organ Donor Register) में लिखवाना चाहिए। आपको अपने नज़दीकी लोगों के साथ भी अपनी इच्छाओं की चर्चा करनी चाहिए, और दानकर्ता कार्ड साथ में रखना चाहिए। अधिक जानकारी के लिए, 0845 60 60 400 पर अंग दानकर्ता लाइन (Organ Donor Line) पर फ़ोन करें या NHS अंग दानकर्ता (NHS Organ Donor) वेबसाइट **www.uktransplant.org.uk** पर जाएँ।
- यदि आप मौजूदा रक्त दानकर्ता हैं और ब्रिटिश अस्थि-मज्ज़ा रजिस्टर (British Bone Marrow Register) में शामिल होने के बारे में पता लगाना चाहते हैं, तो 0845 90 90 999 पर फ़ोन करें या **www.scotblood.co.uk** वेबसाइट देखें। यदि आप मौजूदा रक्त दानकर्ता नहीं हैं, तो अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए, एंथनी नोलन ट्रस्ट (Anthony Nolan Trust) से 0207 284 1234 पर सम्पर्क करें या **www.anthonynolan.org.uk** वेबसाइट देखें।

स्वयंसेवक बनें या शामिल हों

- यदि आप स्वयंसेवक बनना चाहते हैं, तो आप स्थानीय NHS बोर्ड से (पेज 15 पर देखें कि ऐसा कैसे कर सकते हैं) या अपने स्थानीय स्वयंसेवक केंद्र से सम्पर्क करके, या **www.volunteerscotland.info** वेबसाइट पर जाकर अपने स्थानीय क्षेत्र के अवसरों के बारे में पता लगा सकते हैं।
- आपके क्षेत्र में हम लोगों को NHS सेवाओं के बारे में निर्णय लेने, या इसमें भाग लेने के लिए कैसे शामिल कर रहे हैं, इस बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए आपको अपने स्थानीय NHS बोर्ड (NHS board) से सम्पर्क करना चाहिए। पेज 15 पर देखें कि अपने NHS बोर्ड (NHS board) से कैसे सम्पर्क करें।

हमें बताएँ कि आप हमारी सेवा के बारे में क्या सोचते हैं

- अपने विचार, अच्छे और बुरे दोनों ही, देकर सेवाओं में सुधार करने में हमारी मदद करें।
- ऐसा करने के तरीकों के उदाहरण में कर्मचारियों से बात करना, सर्वेक्षण भरना या सुझाव के लिए दिए गए बॉक्सों का प्रयोग करना शामिल हैं ।

अधिक जानकारी कैसे प्राप्त करें

NHS सेवाओं और आपके स्वास्थ्य के बारे में जानकारी

- स्वास्थ्य स्थितियों और सेवाओं के बारे में जानकारी के लिए, **NHS की निःशुल्क हेल्पलाइन (NHS Helpline) को 0800 22 44 88** (टेक्स्टफ़ोन पर 18001 0800 22 44 88) **पर फ़ोन करें।**
- बीमार होने पर क्या करें के विषय में सलाह के लिए, **NHS 24 को 08454 24 24 24** (टेक्स्टफ़ोन पर 18001 08454 24 24 24) पर **फ़ोन करें** (कॉल पर स्थानीय दरों से शुल्क लिया जाता है)।
- स्थानीय NHS सेवाओं के बारे में जानकारी के लिए **अपने स्थानीय NHS बोर्ड (NHS board) से सम्पर्क करें।** आपको अपने स्थानीय NHS बोर्ड (NHS board) के सम्पर्क का ब्योरा फ़ोन बुक 'स्वास्थ्य सेवाएँ' (health services) के अन्तर्गत या इंटरनेट **www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm** पर मिल जाएगा।
- NHS सेवाओं और अपने अधिकारों सहित मुद्दों की एक विस्तृत श्रृंखला पर निःशुल्क, गोपनीय और स्वतंत्र सलाह के लिए अपने स्थानीय नागरिक सलाह ब्यूरो (citizens advice bureau) **से सम्पर्क करें।** यदि आप सलाह के लिए या NHS के बारे में शिकायत करने के लिए मदद हेतु किसी से बात करना चाहते हैं, तो आपका स्थानीय ब्यूरो स्वतंत्र सलाह और सहायता देगा। अपनी नज़दीकी शाखा ढूँढने के लिए, अपनी स्थानीय फ़ोन बुक में या इंटरनेट में **www.cas.org.uk** पर देखें।
- **इंटरनेट का प्रयोग करें**
  - **www.show.scot.nhs.uk** पर राष्ट्रीय और स्थानीय स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में जानकारी है।
  - **www.nhs24.com** पर एक स्वयं-सहायता मार्गदर्शिका और स्वास्थ्य विश्वकोश (encyclopaedia) है, जो बीमारी, स्थितियों और उपचार के बारे में जानकारी देता है। आप अपने स्थानीय क्षेत्र में सामुदायिक दवाखानों के खुलने का समय भी ढूँढ

सकते हैं।

- **www.show.scot.nhs.uk/waiting** पर GPs द्वारा परामर्शदाता बाहरी रोगी क्लिनिकों (consultant outpatient clinics) को अनुमोदित किए गए रोगियों के लिए प्रतीक्षा समय के बारे में जानकारी है। आप अपने GP के साथ यह फ़ैसला करने के लिए इस सूचना का प्रयोग कर सकते हैं कि आप जाँच के लिए कहाँ अनुमोदित किया जाना पसंद करेंगे।

अधिकारों के बारे में जानकारी

- आपका स्थानीय नागरिक सलाह ब्यूरो, मुद्दों की एक विस्तृत श्रृंखला पर निःशुल्क, गोपनीय और स्वतंत्र सलाह देगा। अपना नज़दीकी ब्यूरो ढूँढने के लिए, फ़ोन बुक में या इंटरनेट **www.cas.org.uk** पर देखें।
- यदि आप अपने लिये निर्णय नहीं ले सकते या दूसरे लोगों को अपना निर्णय बता नहीं सकते इसे असमर्थता (incapacity) कहा जाता है। अक्षमता वाले वयस्कों के अधिकारों के बारे में अधिक जानकारी के लिए, संपर्क करें :

  The Office of the Public Guardian
  Hadrian House
  Callendar Business Park
  Callendar Road
  Falkirk
  FK1 1XR

  फ़ोन : 01324 678 300

  फ़ैक्स : 01324 678 301

  वेबसाइट : www.publicguardian-scotland.gov.uk
- बच्चों और युवाओं के अधिकारों के बारे में अधिक जानकारी के लिए, संपर्क करें :

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

  सूचना हेल्पलाइन : 0131 667 6333

  18 से कम की आयु के लोगों के लिये मुफ्त फ़ोन नंबर: 0800 328 8970

  फ़ैक्स : 0131 662 1713

  वेबसाइट : www.sclc.org.uk
- मानसिक विकार वाले लोगों के अधिकारों के बारे में अधिक जानकारी, और अक्षमता वाले वयस्कों हेतु अधिनियम (Adults with Incapacity Act) के अंतर्गत लोगों के अधिकारों पर जानकारी और सलाह के लिए, संपर्क करें :

Mental Welfare Commission for Scotland
Argyle House
3 Lady Lawson Street
Edinburgh
EH3 9SH
फोन : 0131 222 6111

फैक्स : 0131 222 6112

वेबसाइट : www.mwcscot.org.uk

श्रेणी की दूसरी पुस्तिकायें

यह पुस्तिका एक श्रेणी का भाग है। इस श्रेणी की दूसरी पुस्तिकायें में नीचे लिखी शामिल हैं।

- **गोपनीयता – यह आपका अधिकार है: NHS आपकी निजी स्वास्थ्य सूचना की रक्षा कैसे करती है (Confidentiality – it's your right: How the NHS protects your personal health information)**
- **अपने स्वास्थ्य के अभिलेख आप कैसे देखें (How to see your health records)**
- **NHS के विषय में शिकायत कैसे करें (Making a complaint about the NHS)**
- **अनुमति – यह आपका निर्णय है: आपकी स्वास्थ्य देखभाल और चिकित्सा के बारे में निर्णय लेने में आपको कैसे शामिल होना चाहिए। (Consent – it's your decision: How you should be involved in decisions about your health care and treatment)**

इन पुस्तिकाओं को आप यहाँ से प्राप्त कर सकते हैं :

- अपने GP और डेन्टल सर्जरीस और अस्पतालों
- दूसरे स्थानों से जहाँ आप को NHS देख-भाल प्राप्त होती है
- NHS सहायता फोन नम्बर पर (NHS Helpline) 0800 22 44 88 पर (टेक्स्टफ़ोन 18001 0800 22 44 88 पर)
- **www.hris.org.uk**, और
- आप के स्थानीय नागरिक सलाह ब्यूरो (citizens advice bureau) से (इंटरनेट पर **www.cas.org.uk** से अपने नज़दीकी दफ्तर का पता लगायें या अपनी स्थानिक फोन बुक से)।

कृपया अपनी टिप्पणियाँ दें!

हम जानना चाहते हैं कि आप इस पुस्तिका के बारे में क्या सोचते हैं। कृपया यह फ़ॉर्म भरें और यहाँ भेजें :

Health Rights Information Scotland
Scottish Consumer Council
FREEPOST GW5277
Glasgow
G1 3BR (आपको डाकटिकट लगाने की ज़रूरत नहीं है)

1. आपको यह पुस्तिका कहाँ से मिली?

☐ GP
☐ अस्पताल
☐ दाँतों का डॉक्टर
☐ दवाखाना
☐ सहायता समूह
☐ इंटरनेट
☐ अन्य (कृपया विवरण दें) ....

2. आपकी उम्र क्या है?

☐ 16 से कम
☐ 26 – 60
☐ 16 – 25
☐ 60 से अधिक

3. आपको यह पुस्तिका कैसी लगी...

☐ बहुत उपयोगी?
☐ उपयोगी?
☐ बहुत उपयोगी नहीं?
☐ बिल्कुल उपयोगी नहीं?

4. क्या आपको यह पुस्तिका...

☐ समझने में बहुत अधिक आसान लगी?
☐ समझने में आसान लगी?
☐ समझने में बहुत अधिक आसान नहीं लगी?
☐ समझने में बिल्कुल भी आसान नहीं लगी?

5. क्या पुस्तिका में कुछ ऐसा था, जो आपको सचमुच अच्छा लगा? कृपया हमें बताएँ।

....

....

6. क्या पुस्तिका में कुछ ऐसा था, जो आपको सचमुच अच्छा नहीं लगा? कृपया हमें बताएँ।

....

....

7. क्या आप सोचते हैं कि पुस्तिका में कुछ छूटा हुआ है? कृपया हमें बताएँ।

....

....

8. इस पुस्तिका के डिज़ाइन के बारे में आप क्या सोचते हैं (यह कैसा दिखती है)?

☐ बहुत अच्छी

☐ अच्छी

☐ ख़राब

☐ बहुत ख़राब

9. क्या आपके पास कोई सुझाव है कि हम पुस्तिका को कैसे सुधार सकते हैं?

....

....

....

इस सर्वेक्षण को भरने के लिए धन्यवाद। आपके विचार और टिप्पणियाँ हमारे लिए मूल्यवान हैं।

हमारी यह पूरी कोशिश रही है कि हम यह निश्च करें कि इस पुस्तिका में दी गई जानकारी सही है। यद्यपि, यह पुस्तिका सिर्फ पथ-प्रदर्शन के लिये ही है इसलिये आप इसे कानून का पूरा कथन समझ कर इस पर निर्भर न करें। यदि आप कानूनी कार्यवाही करना चाहते हैं, आप को किसी वकील, नागरिकों को सलाह देने के दफ्तर या दूसरी सलाह देने वाली एजेन्सी से सम्पर्क करना चाहिये।

इसे स्वास्थ्य जानकारी अधिकार स्कॉटलैण्ड (Health Rights Information Scotland) द्वारा प्रकाशित किया गया है, स्कॉटिश स्वास्थ्य अधिकार विभाग (Scottish Executive Health Department) के लिये, स्कॉटिश उपभोक्ता परिषद (Scottish Consumer Council) की एक प्रयोजना है।

Scottish Consumer Council
Making all consumers matter

SCOTTISH EXECUTIVE

विवरण 2 जुलाई 2006 में प्रकाशित हुआ अवलोकन तिथि जुलाई 2007

यह जानकारी किसी दूसरी भाषा या स्वरूप में लेने के लिए, अपनी स्थानिक NHS बोर्ड (NHS board) को फ़ोन करें। यदि आपको सहायता की आवश्यकता है, तो NHS सहायक फ़ोन लाईन से 0800 22 44 88 पर सम्पर्क करें (टेक्स्टफ़ोन 18001 0800 22 44 88)। या इस वेबसाइट पर जायें **www.hris.org.uk**