



এন.এইচ.এস (NHS) এবং আপনি

আপনি আমাদের কাছ থেকে কি আশা করতে পারেন
আমরা আপনার কাছ থেকে কি আশা করি

এই লীফলেটটা কার জন্য?

এই লীফলেট তাদের জন্য যারা স্কটল্যান্ডের যে কোন জায়গায় এন.এইচ.এস (NHS) কে ব্যবহার করেন।

এই লীফলেটের মধ্যে কী আছে?

	পৃষ্ঠা
এন.এইচ.এস (NHS) ইন স্কটল্যান্ড-এর কাছ থেকে আপনি কি আশা করতে পারেন	2
এ্যাপয়েন্টমেন্ট, পরীক্ষা বা চিকিৎসার জন্য অপেক্ষা করা	5
আমরা কিভাবে নিশ্চিত করি যে গুণমান রক্ষা করা হচ্ছে	7
আমরা আপনার কাছ থেকে কী আশা করি	8
অন্য যে উপায়ে আপনি সাহায্য করতে পারেন	10
কোথায় আরও জ্ঞাতব্য তথ্য পাওয়া যাবে	11

এন.এইচ.এস (NHS) ইন স্কটল্যান্ড-এর কাছ থেকে আপনি কি আশা করতে পারেন

এনএইচএস (NHS) ইন স্কটল্যান্ড-এ আমরা :

- আপনাকে স্বাস্থ্যবান রাখতে সাহায্য করব, এবং
- আপনার পরিচর্যা করব যদি আপনি অসুস্থ হয়ে পড়েন।

আমরা আপনাকে একটা নিরাপদ, উঁচুমানের সেবা দেবো যেটা রোগী ও তাদের সেবক ও পরিবারদের চাহিদা পূরণ করার উদ্দেশ্যে তৈরী করা হয়েছে।

সবার জন্য সেবা

- আমরা আপনার টাকা দেওয়ার সামর্থ্যের ভিত্তিতে নয়, আপনার স্বাস্থ্য কিংবা চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে সেবা যোগাবো।
- আমরা আপনার সাথে সম্মান ও মর্যাদার সঙ্গে আচরণ করবো, আপনার বর্ণ, লিঙ্গ, বয়স, যৌনাভ্যাস, ধর্মবিশ্বাস, রাজনৈতিক বিশ্বাস কিংবা প্রতিবন্ধকতা, যাই হোক না কেন।

নিরাপদ, উঁচুমানের স্বাস্থ্যসেবা

- আমরা আপনাকে সবচেয়ে ভালো সেবা ও চিকিৎসা যোগাবো, আমাদের প্রাপ্য সংগতি সংস্থান অনুযায়ী।
- আমরা নিশ্চিত করবো যে এন.এইচ.এস (NHS)-এ যারা কাজ করেন তাদের সকলেরই নিজের কাজের জন্য সঠিক ট্রেনিং ও দক্ষতা আছে।
- আমরা নিরাপদ ও পরিচ্ছন্ন পরিবেশে সেবা ও চিকিৎসা যোগাবো।

আপনার চাহিদায় সাড়া দেওয়া

- আমরা এমন স্বাস্থ্যসেবা যোগাবো যা আপনার চাহিদা এবং, যতোটা সম্ভব, আপনার পছন্দ বিবেচনা করবে।
- যদি আপনি আপনার যত্নের কোনো ব্যাপারে চিন্তিত থাকেন (যেমন, আপনার সংস্কৃতি বা আপনার ধর্মবিশ্বাসের কারণে), তাহলে দয়া করে এই বিষয়ে আমাদের সাথে কথা বলুন। আমরা আপনার মতামতকে শ্রদ্ধা করব এবং যে ভাবে পারি আপনাকে সাহায্য করবো।
- যদি এতে আপনার সাহায্য হয়, এবং আপনি আপনার অনুমতি দেন, আমরা নিশ্চিত করবো যাতে আপনার সেবক, পার্টনার কিংবা পরিবার আপনার যত্নের ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

আপনার সাথে কথা বলা

- আমরা আপনার বিষয়ে স্বাস্থ্য এবং কোনো প্রকারের সেবার প্রয়োজনীয়তা থাকলে আপনার সাথে কথা বলবো।
- যদি আপনার পরীক্ষা বা চিকিৎসার দরকার হয় এবং ভিন্ন ব্যবস্থা আপনার ক্ষেত্রে নেওয়া যেতে পারে, সেকথা আমরা আপনাকে পরিষ্কার ভাবে খুলে বলবো। আমরা প্রত্যেকটা উপায় বা পদক্ষেপের ঝুঁকি আর প্রত্যাশিত সুবিধা সম্পর্কে বলে দেবো।
- আমরা এমনভাবে আপনাকে তথ্য দেবো যেটা আপনি বুঝতে পারেন (যেমন টেপে কিংবা ইংরেজী ছাড়া অন্য ভাষায়)।
- যদি আপনার একজন দোভাষী কিংবা ইশারার ভাষার দোভাষী লাগে, অথবা ভাবপ্রকাশ সম্পর্কীয় বিশেষ অন্য চাহিদা থাকে, তাহলে আমরা আপনার জন্যে সাহায্যের ব্যবস্থা করতে পারবো।
- যদি আপনি চান যে একজন যত্নকারী, একজন পরিবারের সদস্য, একজন পার্টনার কিংবা একজন বন্ধু আপনাকে আপনার মতামত প্রকাশে সহায়তা করুক কিংবা আপনাকে সাহায্য করুক, তাহলে আমরা এই সাহায্যকে স্বাগত জানাবো।

- যদি আপনি অন্য কাউকে আপনার মতামত প্রকাশে আপনাকে সহায়তা দিতে কিংবা সাহায্য করতে দিতে চান (একজন স্বতন্ত্র পক্ষে-বলার লোক), তাহলে সে ব্যবস্থা করতে সাহায্য করতে পারবে।

আপনার যত্নের ব্যাপারে সিদ্ধান্তে আপনাকে জড়িত করা

- আপনার যত্ন ও চিকিৎসার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত গ্রহণ অংশ নেওয়ার অধিকার আপনার আছে। এবিষয়ে আরও জানতে হলে আমাদের এই লীফলেট দেখুন : ‘সম্মতি - সম্মতি দেওয়ার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নেবেন আপনিই’ (‘Consent – it’s your decision’)। এই লীফলেটের কপি কোথায় পাওয়া যাবে তার জন্যে পৃষ্ঠা 13 দেখুন।
- কোনো চিকিৎসা, পরীক্ষা, এবং স্ক্রিনিং ও রোগনির্ণয় পদ্ধতি গ্রহণ করা বা না করার অধিকার আপনার আছে।
- এমন অনেক সময় আসবে যখন আমরা আপনাকে আপনার সম্মতি ছাড়াই চিকিৎসা করবো, যেমন ধরুন :
 - কোন জরুরী পরিস্থিতিতে, যদি আপনি কী চান সেটা আমাদের বলতে না পারেন
 - যদি আপনি এমন কোন প্রাপ্তবয়স্ক লোক হন যিনি নিজে থেকে নিজের জন্য সিদ্ধান্ত নিতে না পারেন কিংবা আপনার সিদ্ধান্ত আমাদের বলতে না পারেন [এটাকে ‘অক্ষমতা’ (‘incapacity’) বলা হয়]
 - যদি আপনার মানসিক স্বাস্থ্য আইন (Mental Health Act)-এর আওতায় চিকিৎসা করা হয়, কিংবা
 - যদি আপনার বয়স 16-এর নিচে হয় এবং এই চিকিৎসায় কি কি জড়িত তা আপনি বুঝতে না পারেন কিংবা আপনি কী চান তা আমাদের বলতে না পারেন।

শিশু ও তরুণ-তরুণী, মানসিক স্বাস্থ্য সেবা ব্যবহারকারী, কিংবা অক্ষমতা (incapacity) আছে এমন প্রাপ্তবয়স্ক লোকের অধিকার বিষয়ে আরও তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে তার জন্যে পৃষ্ঠা 12 দেখুন।

- গবেষণার মহড়ায় অংশ নেবেন কি না তা স্থির করার এবং ঐধরণের গবেষণা থেকে যে কোনো সময়ে নিজেকে প্রত্যাহার করে নেওয়ার, আপনার অধিকার আছে, যদি সেটা সম্ভব হয়।
- আপনাকে স্বাস্থ্যসেবার কোনো ছাত্র-ছাত্রী পরীক্ষা বা চিকিৎসা করবেন কি না সেটা আগে থেকে পছন্দ করে নেওয়ার অধিকার আপনার আছে। আপনাকে যে স্বাস্থ্য সেবা আমরা দিই এর জন্যে তার কোনো ক্ষতি হবে না।
- আপনাকে যখন কোনো স্বাস্থ্যকর্মী পরীক্ষা করেন তখন যদি কাউকে উপস্থিত রাখতে চান, দয়া করে আমাদের জানান। উনি কোনো বন্ধু, আত্মীয়, পার্টনার কিংবা যত্নকারী, আরেকজন স্বাস্থ্যকর্মী কিংবা কোনো স্বতন্ত্র পক্ষে বলার লোকও হতে পারেন।
- আপনার সেবাগ্রহণকালীন যে কোনো সময়ে আপনি দ্বিতীয় একটা মত চাইতে পারেন।
- আপনি ভবিষ্যতে যদি কোনো সুনির্দিষ্ট চিকিৎসা না পেতে চান তাহলে, দয়া করে আমাদের বলুন। আমরা আপনার ইচ্ছা বিবেচনা করব যদি ভবিষ্যতে আপনি আপনার নিজের বিষয়ে নিজে সিদ্ধান্ত নিতে সমর্থ না হন।
- হাসপাতালের এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য, আপনি কোন হাসপাতালে যাবেন এবং কোন স্পেশালিস্ট আপনার চিকিৎসা করবেন, সেটা বেছে নেওয়ার ব্যাপারে আপনি জড়িত হতে পারবেন। এবিষয়ে আপনার জিপি (GP)-র সাথে আলোচনা করতে হবে, তবে আপনি আরও জানতে পারেন এই ওয়েবসাইট থেকে : www.show.scot.nhs.uk/waiting। আপনার যে পছন্দগুলি আছে তা হয়তো সীমিত ধরণের হতে পারে। যদি তাই হয়, আমরা আপনাকে এ বিষয়ে খুলে বলবো।

আপনাকে তথ্য দেওয়া

- আমরা আপনাকে স্থানীয় স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কে তথ্য দেবো। এই তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে তা জানার জন্যে 11 পৃষ্ঠায় দেখুন।
- গুণমানের যে মানদণ্ড পূরণের আশা আমাদের কাছ থেকে করা হয় সে বিষয়ে তথ্য আমরা আপনাকে দিতে পারবো। এই তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে তা জানার জন্যে 7 পৃষ্ঠায় দেখুন।
- আপনি এই সেবা ব্যবস্থার যে কোনো নিরীক্ষা কিংবা পুনরীক্ষণ হলে তার রিপোর্ট দেখতে পারবেন।
- স্বাস্থ্য পরিস্থিতি, আপনার অধিকার ও স্বাস্থ্যকর জীবনযাপনের ব্যাপারে উঁচুমানের তথ্য বেশ কতগুলি আকারে পাওয়া যায়।

- আপনার যত্নের দায়িত্বে নিয়োজিত কর্মচারীদের নাম এবং কিভাবে ওদের সঙ্গে যোগাযোগ করা যেতে পারবে তা আমরা বলে দেবো।
- যদি হাসপাতালে কিছুদিন থাকার পর আপনার ছেড়ে চলে যাবার সময় হয়, আমরা আপনার জিপি (GP)-র কাছে আপনার হাসপাতালে থাকার সময়কার তথ্য লিখে পাঠাবো। আমরা এই তথ্য আপনাকে দেখতে দেবো এবং আপনি চাইলে একটা কপি দেব।
- আপনার পরিচর্যা ও চিকিৎসা সম্বন্ধে এন.এইচ.এস (NHS) কর্মচারীদের লেখা যে কোন চিঠি, ফ্যাক্স বা ইমেইল আপনি দেখতে চাইলে তার কপি আপনাকে দেব।

আপনার তথ্য নিরাপদে রাখা

- এন.এইচ.এস (NHS)-এ আপনার সম্পর্কে তথ্য গোপনীয় রাখা আমাদের আইনগত কর্তব্য।
- আপনি যে যত্ন পান সেগুলির সর্বসম্প্রতিক ও নির্ভুল রেকর্ড আমরা রাখবো। এই রেকর্ডগুলি কাগজে লেখা হয়, কম্পিউটারে রাখা হয়, কিংবা দুইভাবেই রাখা হয়, এবং এন.এইচ.এস (NHS)-এর বিভিন্ন জায়গায় তা সুরক্ষিতভাবে মজুত রাখা হয়।
- ভবিষ্যতে আমরা আপনার স্বাস্থ্য সম্পর্কে আরও তথ্য ক্রমশঃ বেশি করে কম্পিউটারে রাখবো। এতে আপনার সম্পর্কে তথ্য এন.এইচ.এস (NHS) কর্মীরা সহজেই খুঁজে পাবেন যার ফলে আপনি যেখানেই থাকুন না কেন আপনার যে পরিচর্যা দরকার তা আপনি পাবেন।
- যদি আপনার নাম কোনো জিপি (GP) সার্জারিতে রেজিস্টার করা থাকে, তাহলে আপনার নিজস্ব একটা সনাক্তকরণ নম্বর থাকবে যাকে কমিউনিটি হেলথ ইনডেক্স নম্বর (Community Health Index number) (সংক্ষেপে CHI) বলা হয়। যখনই সম্ভব, আপনার সেবা সম্পর্কের যে কোনো রেকর্ডে আমরা এই সিএইচআই (CHI) নম্বর রেখে দেবো। আপনার সম্পর্কে তথ্য, এর ফলে, অন্যের তথ্যের সঙ্গে মিশে যাবে না। আর আপনার সম্পর্কে সঠিক ডাক্তারি তথ্য এন.এইচ.এস (NHS) কর্মচারীরা আরও সহজে খুঁজে পাবেন এবং আপনাকে সম্ভাব্য সবচেয়ে ভালো পরিচর্যা দেওয়া যাবে।
- আপনার স্বাস্থ্য সম্পর্কিত ব্যক্তিগত তথ্য কী ভাবে আমরা ব্যবহার করি, শেয়ার করি আর সংরক্ষণ করি সেটা জানার অধিকার আপনার আছে। অন্য কর্মচারীদের কাছে আপনার স্বাস্থ্য সম্বন্ধে তথ্য যদি দিতে না চান তাহলে আমাদের বলুন। এ বিষয়ে আরও জানার জন্য আমাদের এই লীফলেটটা দেখুন : ‘গোপনীয়তা – এটি আপনার অধিকার’ (‘Confidentiality – it’s your right’)। এই লীফলেটের কপি কোথায় পাওয়া যাবে তা জানার জন্য 13 পৃষ্ঠায় দেখুন।
- আপনার স্বাস্থ্য সম্পর্কিত রেকর্ড দেখার অধিকার আপনার আছে এবং, যদি আপনি চান, একটা কপিও পেতে পারেন। এ বিষয়ে জানার জন্য আমাদের এই লীফলেটটা দেখুনঃ ‘নিজের হেলথ রেকর্ড কিভাবে দেখবেন’ (‘How to see your health records’)। এই লীফলেটের কপি কোথায় পাওয়া যাবে তা জানার জন্য 13 পৃষ্ঠায় দেখুন।

একসাথে এবং অন্যদের সাথে মিলে কাজ করা

- এন.এইচ.এস (NHS)-এর সমস্ত বিভাগ একসাথে মিলে কাজ করবে যাতে আপনার যত্ন সুষ্ঠু ও সঙ্গতিপূর্ণ হয়।
- আমরা অন্যান্য সংস্থা, যারা কমিউনিটিতে যত্ন যোগানোতে জড়িত, তাদের সাথে নিবিড় সহযোগিতায় কাজ করবো। এর মধ্যে আছে স্থানীয় কর্তৃপক্ষ, স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা, স্বতন্ত্র স্বাস্থ্য পরিচর্যা দানকারী ও কমিউনিটি স্বাস্থ্য গ্রুপগুলি।

আপনাকে স্বাস্থ্যবান থাকতে সাহায্য করার জন্য আপনার সাথে মিলে কাজ করা

- আপনি কিভাবে যথাসম্ভব স্বাস্থ্যবান থাকতে পারেন তার জন্য আমরা তথ্য ও পরামর্শ দেবো, এবং আপনাকে তা করতে সহায়তা ও উৎসাহ দেবো।
- আমরা আপনার অসুখ নিবারণের উদ্দেশ্যে আপনাকে স্ক্রীনিং ও কর্মসূচীতে অংশ গ্রহণের সুযোগ দেব।

আমাদের সেবার উন্নতির জন্য আপনার সাথে মিলে কাজ করা

- আমাদের সেবায় পরিবর্তনের ব্যাপারে সিদ্ধান্ত আমরা খোলামেলা ভাবে ও সদুপায়ে নেবো।
- আমরা সেবার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে রোগীদের, যত্নকারীদের ও জনগণের সদস্যদের জড়িত করবো। কিভাবে জড়িত হওয়া যায় সেই তথ্যের জন্য পৃষ্ঠা 10 দেখুন।
- আমরা কোনো মন্তব্য ও অভিযোগ পেলে তা থেকে শিক্ষা গ্রহণ করব।

মন্তব্য ও অভিযোগ

- আপনি যে সেবা পেয়েছেন সে ব্যাপারে ভালো বা মন্দ যে কোনো মন্তব্যকে আমরা স্বাগত জানাই।
- আপনি কোনো মন্তব্য করে থাকলে তার ফলাফল কি হবে সেটা আপনাকে জানাবো।
- আপনার যত্নের যে কোনো পর্যায়ে আপনি যদি খুশী না থাকেন তাহলে কি করতে হবে সে বিষয়ে তথ্য পেতে হলে আমাদের এই লীফলেট দেখুন : 'এন.এইচ.এস সম্পর্কে অভিযোগ করা' ('Making a complaint about the NHS')। এর কপি কোথায় পাওয়া যাবে তার জন্যে 13 পৃষ্ঠায় দেখুন।

এ্যাপয়েন্টমেন্ট, পরীক্ষা বা চিকিৎসার জন্য অপেক্ষা করা

যদি আপনাকে একটা এ্যাপয়েন্টমেন্ট, টেস্ট বা চিকিৎসার জন্য ওয়েটিং লিস্ট বা অপেক্ষার তালিকায় থাকতে হয়, তাহলে আমরা অপেক্ষার সময় যতটা সম্ভব কম করার চেষ্টা করবো। অপেক্ষার সময় কতটা লম্বা হতে পারে জিজ্ঞাসা করুন।

জাতীয় টার্গেটগুলি

হেলথ ডিপার্টমেন্ট (Health Department) সারা স্কটল্যান্ডের জন্য টার্গেট ঠিক করেছে যার মধ্যে ঠিক করা হয়েছে যে আপনার কত তাড়াতাড়ি কয়েক ধরনের এ্যাপয়েন্টমেন্ট, টেস্ট বা চিকিৎসা পাওয়া উচিত। এই টার্গেটগুলি নিচে দেওয়া হলো। যদি আমরা আপনাকে বলি যে জাতীয় টার্গেট সময়ের চেয়ে বেশী সময় আপনাকে অবশ্যই অপেক্ষা করতে হবে তাহলে 'আপনি যদি মনে করেন যে আমরা আমাদের মান পূরণ করছি না তাহলে কি করতে হবে' ('What to do if you think we're not meeting our standards') এই লীফলেটের 7 পৃষ্ঠায় দেখুন।

আপনার জিপি (GP) সার্জারির সাথে যোগাযোগ করা

যখন আপনি আপনার জিপি (GP) সার্জারিতে যোগাযোগ করেন, তখন আপনার প্রয়োজন হলে, দুই কর্মদিনের মধ্যে কারুর সাথে আপনার পরামর্শ নেওয়ার জন্য দেখা করতে বা কথা বলতে পারা উচিত। এই সার্জারি টিম আপনাকে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করবে যে আপনার প্রয়োজনমতো পরিচর্যা কার দেওয়া উচিত। ইনি জিপি (GP), প্র্যাকটিস নার্স, কিংবা অন্য কোন স্বাস্থ্য সম্পর্কিত পেশাদার হতে পারেন।

হাসপাতালের এ্যাপয়েন্টমেন্ট

- জিপি (GP)-র কাছ থেকে রেফারাল বা সুপারিশ পাওয়ার পর হাসপাতালে আউটপেশেন্ট (বহির্বিভাগের রুগী) এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য 26 সপ্তাহের বেশী অপেক্ষা করার দরকার হবে না।
- 2007 সালের শেষ নাগাদ, জিপি-র কাছ থেকে রেফারাল বা সুপারিশ পাওয়ার পর আপনার হাসপাতালে আউটপেশেন্ট এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য 18 সপ্তাহের বেশী অপেক্ষা করার দরকার হবে না।
- ইনপেশেন্ট বা ডে-কেস রোগী হিসাবে চিকিৎসার জন্য আপনাকে ছয় মাসের বেশী অপেক্ষা করার দরকার হবে না।
- 2007 সালের শেষ নাগাদ, ইনপেশেন্ট বা ডে-কেস রোগী হিসাবে চিকিৎসার জন্য আপনাকে 18 সপ্তাহের বেশী অপেক্ষা করার দরকার হবে না।
- 2007 সালের শেষ নাগাদ, আপনাকে নয় সপ্তাহের বেশী অপেক্ষা করতে হবে না যদি কোনো শারীরিক সমস্যা কিংবা

অবস্থার জন্য আপনার নিচের কোনো একটা পরীক্ষা করানোর দরকার হয়।

- এমআরআই (MRI) স্ক্যান
- সিটি (CT) স্ক্যান
- আলট্রাসাউন্ড
- বেরিয়াম স্ক্যান
- আপার এন্ডোস্কোপি
- সিস্টোস্কোপি
- সিগমোআইডোস্কোপি
- কোলোনোস্কোপি

অ্যাক্সিডেন্ট ও ইমার্জেন্সি (এ এন্ড ই) ডিপার্টমেন্ট [Accident and Emergency (A&E) department]

2007 সালের শেষ নাগাদ, যখন আপনি অ্যাক্সিডেন্ট ও ইমার্জেন্সি (এ এন্ড ই) ডিপার্টমেন্টে [Accident and Emergency (A&E) department] আসবেন, তখন সবচেয়ে বেশী হলে চার ঘন্টা অপেক্ষা করতে হবে যার পরে আপনাকে কোনো ওয়ার্ডে ভর্তি করা হবে, ছেড়ে দেওয়া হবে কিংবা অন্য হাসপাতালে পাঠানো হবে।

ক্যাটারাক্ট সার্জারি

2007 সালের শেষ নাগাদ, কোনো জিপি বা অপটোমেট্রিস্ট যদি আপনাকে ক্যাটারাক্ট অর্থাৎ চোখের ছানি অপারেশনের জন্য রেফার করে থাকেন, তাহলে আপনাকে অ্যানজিওগ্রাফির পর 18 সপ্তাহের বেশী অপেক্ষা করার দরকার হবে না।

হিপ বা পাছা ফ্রাকচার বা ভেঙ্গে যাওয়া

2007 সালের শেষ নাগাদ, যদি আপনার হিপ বা পাছার হাড় ভেঙ্গে গিয়ে থাকে এবং আপনাকে সার্জারির জন্য হাসপাতালের কোনো বিশেষ অর্থপিডিক ইউনিট-এ ভর্তি করা হয়ে থাকে, তাহলে আপনার অপারেশন 24 ঘন্টার মধ্যে হতে হবে।

হার্টের অসুখ

- যদি আপনি একজন স্পেশালিস্টকে দেখান এবং ওরা আপনাকে এ্যাঞ্জিওগ্রাফির জন্য রেফার করে, তাহলে এটা করানোর জন্য আপনাকে আট সপ্তাহের বেশী অপেক্ষা করতে হবে না।
- যদি আপনার এ্যাঞ্জিওগ্রাফি করা হয়ে গিয়ে থাকে আর তারপর আপনার হার্ট বাইপাস কিংবা এ্যাঞ্জিওপ্লাস্টি অপারেশনের দরকার হয়, তাহলে এর জন্য আপনাকে 18 সপ্তাহের বেশী অপেক্ষা করতে হবে না।
- 2007 সালের শেষ নাগাদ, যদি আপনাকে আপনার জিপি (GP) র্যাপিড এ্যাকসেস চেস্ট পেইন ক্লিনিকে চিকিৎসার জন্য রেফার করেন, আপনাকে 16 সপ্তাহের বেশী অপেক্ষা করতে হবে না।
- 2007 সালের শেষ নাগাদ, যদি আপনাকে কোনো হার্ট স্পেশালিস্ট চিকিৎসার জন্য রেফার করে থাকেন, তাহলে আপনাকে 16 সপ্তাহের বেশী অপেক্ষা করতে হবে না।

ক্যান্সার

- যদি আপনাকে আপনার জিপি (GP) জরুরী ভিত্তিতে হাসপাতালে পরীক্ষার জন্য রেফার করেন এবং তারপর আপনার ক্যান্সার আছে বলে দেখা যায়, তাহলে আপনার চিকিৎসা শুরু হওয়ার জন্য দুই মাসের বেশী অপেক্ষা করতে হবে না।
- যদি পরীক্ষায় দেখা যায় যে আপনার ব্রেস্ট বা স্তন ক্যান্সার আছে, তাহলে আপনার ডাক্তার আপনার ক্যান্সার হয়েছে বলার এক মাসের মধ্যে চিকিৎসা শুরু করতে হবে।
- যদি আপনার জিপি (GP) আপনাকে জরুরীভাবে পরীক্ষার জন্য হাসপাতালে রেফার করে থাকেন, এবং আপনার প্রচন্ড লিউকেমিয়া বা রক্তের ক্যান্সার আছে বলে দেখা যায়, তাহলে আপনার চিকিৎসা শুরু হওয়ার জন্য এক

মাসের বেশী অপেক্ষা করার দরকার হবে না।

- যদি আপনার বাচ্চাকে আপনার জিপি (GP) জরুরীভাবে পরীক্ষার জন্য হাসপাতালে রেফার করে থাকেন এবং তখন ওর ক্যান্সার হয়েছে বলে দেখা যায়, তাহলে একমাসের মধ্যে চিকিৎসা শুরু করতে হবে।

কখনো কখনো, আপনার স্থানীয় এলকার হাসপাতাল সার্ভিসগুলি হয়তো এমন ব্যস্ত থাকতে পারে যে জাতীয় টার্গেট সময়ের মধ্যে আপনার চিকিৎসা পাওয়া সম্ভব হবে না। যদি এরকম হয়, তাহলে টার্গেট সময়ের মধ্যে চিকিৎসা শুরু করার জন্য আপনাকে স্কটল্যান্ডের অন্যখানে যাওয়ার সুযোগ দেওয়া হবে। যদি আপনি এ বিষয়ে জানতে চান, তাহলে আপনার যত্ন বা পরিচর্যায় জড়িত কোন এন.এইচ.এস (NHS) স্টাফের সাথে কথা বলুন।

আমরা কিভাবে নিশ্চিত করি যে গুণমান রক্ষা করা হচ্ছে

এন.এইচ.এস (NHS) কোয়ালিটি ইমপ্রুভমেন্ট স্কটল্যান্ড (NHS Quality Improvement Scotland) সংস্থাটি গঠিত হয়েছে আমরা যে সেবা দিচ্ছি তার মান উন্নত করার উদ্দেশ্যে। এটি স্কটল্যান্ডে এন.এইচ.এস-এর সেবার মান নির্ধারণ করে। এটি বিভিন্ন সেবার নিয়মিত নজরদারি ও পর্যালোচনা করে থাকে যাতে এই লীফলেটে যে মানগুলির বর্ণনা দেওয়া হয়েছে সেগুলি সুনিশ্চিতভাবে বজায় রাখা যায়।

এন.এইচ.এস (NHS) কোয়ালিটি ইমপ্রুভমেন্ট স্কটল্যান্ড (NHS Quality Improvement Scotland) পরিচর্যার জাতীয় মান সম্বন্ধে এবং সুনির্দিষ্ট স্বাস্থ্য পরিস্থিতির ক্ষেত্রে মান সম্বন্ধে বিশদভাবে তথ্য যোগায়।

আপনি এন.এইচ.এস (NHS) কোয়ালিটি ইমপ্রুভমেন্ট স্কটল্যান্ডকে নিচের ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারবেন :

এন.এইচ.এস (NHS) কোয়ালিটি ইমপ্রুভমেন্ট স্কটল্যান্ড

(NHS Quality Improvement Scotland)

Elliott House

8-10 Hillside Crescent

Edinburgh

EH7 5EA

ফোনঃ 0131 623 4300

টেক্সটফোনঃ 0131 623 4383

ফ্যাক্সঃ 0131 623 4299

ই-মেইলঃ comments@nhshealthquality.org

ওয়েবসাইটঃ www.nhshealthquality.org

আপনি যদি মনে করেন আমরা মান বজায় রাখছি না তাহলে কি করতে হবে

- যদি আপনার পরিচর্যা বা আমাদের সেবা সম্বন্ধে আপনার কোনো দুশ্চিন্তা থাকে তাহলে এ বিষয়ে আপনার সেবায় জড়িত এন.এইচ.এস (NHS) কর্মচারীদের সঙ্গে আলোচনা করলে প্রায়ই লাভ হতে পারে।
- আপনি স্থানীয় সিটিজেন্স অ্যাডভাইস ব্যুরোর সঙ্গে স্বাস্থ্য সেবা সম্পর্কীয় যে কোনো বিষয়ে স্বতন্ত্র পরামর্শ ও সহায়তার জন্যে যোগাযোগ করতে পারবেন। কিভাবে আপনার স্থানীয় সিটিজেন্স অ্যাডভাইস ব্যুরোর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন তার জন্যে 11 পৃষ্ঠায় দেখুন।
- আপনি অভিযোগ করতে পারেন। আরও জানার জন্যে 'এন.এইচ.এস সম্পর্কে অভিযোগ করা' ('Making a complaint about the NHS') এই লীফলেট দেখুন। এই লীফলেটের কপি কোথায় পাওয়া যাবে সে জন্যে 13 পৃষ্ঠায় দেখুন।

আমরা আপনার কাছ থেকে কি আশা করি

আপনি নিজেকে, অন্য রোগীদের এবং এন.এইচ.এস (NHS) কর্মচারীদের সাহায্য করতে পারেন যদি নিচের কাজগুলি করেন।

নিজের দেখাশোনা করা

আপনার নিজের স্বাস্থ্যের দিকে খেয়াল রাখুন এবং স্বাস্থ্যকর জীবনযাপন করুন। এর অর্থ হতে পারে :

- আরও ব্যায়াম করা
- সুস্বাদু খাদ্য খাওয়া
- ধূমপান বন্ধ করা
- বেশী এ্যালকোহল না খাওয়া
- ড্রাগস অর্থাৎ নেশার দ্রব্য ব্যবহার না করা, এবং
- যৌনসঙ্গমের সময়ে কন্ডম ব্যবহার করা।

আপনি স্বাস্থ্যকর জীবনযাত্রার আরও তথ্য পেতে পারেন স্বাস্থ্যকর জীবনযাত্রা পরামর্শ লাইনে (healthyliving advice line) 08452 78 88 78 নম্বরে ফোন করে অথবা ইন্টারনেটের এই সাইট দেখে :

www.healthyliving.gov.uk

আপনার এ্যাপয়েন্টমেন্টে সময়মতো যান

- এ্যাপয়েন্টমেন্ট সময়মতো যান।
- যদি আপনার যেতে দেবী হয়, তাহলে আমাদের ফোন করে জানিয়ে দিন।
- যদি আমাদের কোন স্টাফ সদস্য আপনাকে বাড়ীতে ভিজিট করতে আসেন (যেমন, কোনো হেল্থ ভিজিটর কিংবা কমিউনিটি সাইকিয়াট্রিক নার্স), তাহলে আগে- থেকে ঠিক - করা সময়মতো আপনি বাড়ীতে অবশ্যই থাকবেন।
- হাসপাতালের এ্যাপয়েন্টমেন্টগুলির জন্য আমরা হয়তো আপনার সাথে যোগাযোগ করে আপনার সুবিধামতো একটা এ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় ঠিক করতে পারি। যদি এরকম হয়, তাহলে দয়া করে আমাদের জানান যে আপনার জন্য কোন সময়টা সবচেয়ে উপযুক্ত হবে।

আমাদের জানান যদি আপনাকে বাতিল করতে হয়

- যদি আপনার এ্যাপয়েন্টমেন্ট না রাখতে পারেন, তাহলে আমাদের যতো তাড়াতাড়ি সম্ভব জানান যাতে আমরা আপনার এ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় অন্য কাউকে দিতে পারি।
- যদি কোনো হাসপাতাল এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য আমরা আপনার জন্য ট্রান্সপোর্ট বা গাড়ী বুক করে রাখি কিন্তু আপনার আর এর দরকার না হয়, তাহলে :
 - এই 0800 389 1333 নম্বরে ফোন করে (এই কলগুলির জন্যে খরচ লাগে না) আমাদের জানান যে আপনার আর এর দরকার নেই, অথবা
 - যে হাসপাতাল বা ক্লিনিকে আপনি যাচ্ছিলেন তাদের ফোন করে বাতিল করতে বলে দিন।

আমরা যাতে আপনার সাথে যোগাযোগ করতে পারি তা নিশ্চিত করুন

- আপনি যে কোনো জিপি (GP) সার্জারি, ডেন্টাল সার্জারি কিংবা হাসপাতাল বা ক্লিনিকেই যান না কেন, তাদের কাছে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করার সর্বসম্প্রতিক তথ্য থাকতে হবে।
- যদি আপনার ঠিকানা বা ফোন নম্বর বদলে যায়, তাহলে দয়া করে আমাদের জানান।

পরামর্শ ও চিকিৎসা অনুসারে চলুন

- আমরা যেসব পরামর্শ বা চিকিৎসার ব্যাপারে আপনার সাথে সন্তুষ্ট হয়েছি সেগুলি মেনে চলার চেষ্টা করুন।
- যদি আপনি এরকম করতে গিয়ে চিন্তায় পড়েন তাহলে :

- যে ব্যক্তি আপনাকে পরামর্শ বা চিকিৎসা দিচ্ছেন তার সঙ্গে এ বিষয়ে আলোচনা করুন
- আপনার জিপি (GP) সার্জারির সাথে যোগাযোগ করুন, কিংবা
- আপনার স্থানীয় কমিউনিটি ফার্মেসীতে কারুর সঙ্গে কথা বলুন

যদি কোনো কিছু না বুঝতে পারেন তাহলে জিজ্ঞাসা করুন

- যদি আপনার অবস্থা বা চিকিৎসা সম্পর্কে আপনি কিছু না বুঝতে পারেন, তাহলে আমাদের জানান এবং আমরা সেটা আপনাকে বুঝিয়ে বলব।
- যদি আমরা এমন শব্দ ব্যবহার করি যেটা আপনি বুঝতে না পারেন, তাহলে সেটা বুঝিয়ে বলার জন্য আমাদের কাছে বলুন।

হেল্থ সার্ভিসকে উপযুক্ত ভাবে ব্যবহার করুন

- যদি আপনার জিপি (GP) সার্জারি বন্ধ থাকে এবং আপনার জরুরী সমস্যা হয়ে থাকে, তা সত্ত্বেও আপনি ডাক্তারি পরিচর্যা ও পরামর্শ পেতে পারেন। আপনার স্থানীয় এন.এইচ.এস বোর্ড (NHS Board) অফিসের সময়ের পরেও সেবা যোগায়।
- অফিসের সময়ের পরে সেবা ব্যবহার করতে হলে এইনএইচএস 24 (NHS 24) কে এই নম্বরে ফোন করুন : 08454 24 24 24।
- এটা যদি জরুরী অবস্থা হয় তাহলে, সবচেয়ে কাছের এম্বুলিডেন্ট ও এমার্জেন্সি (এ এন্ড ই) বিভাগে (Accident and Emergency (A&E) department) যান, অথবা 999 নম্বরে ফোন করুন।

স্বাস্থ্যপরিচর্যা কর্মচারীদের প্রতি বিবেচনার সঙ্গে আচরণ করুন

- স্বাস্থ্যপরিচর্যা কর্মচারীদের প্রতি নম্রতা ও সম্মানের সাথে আচরণ করুন।
- এন.এইচ.এস (NHS) কর্মচারী কিংবা অন্য রোগীদের প্রতি সহিংস আচরণ কোনোভাবেই বরদাস্ত করা যাবে না। গালাগালি ও হুমকি দেওয়া এবং দৈহিক আক্রমণ সহিংস আচরণের মধ্যে পড়ে। সহিংস আচরণ করা হলে নিচের ফলাফল হতে পারে :
 - আপনাকে স্বাস্থ্যপরিচর্যার জায়গা থেকে বের করে দেওয়া হতে পারে
 - আপনার ব্যাপারে তথ্য অন্যান্য স্বাস্থ্য সেবাদানকারীদের কাছে দেওয়া হতে পারে, কিংবা
 - আপনার ব্যাপারে তথ্য পুলিশের কাছে দেওয়া হতে পারে।

আমরা বর্ণবিদ্বেষী, যৌনগত কিংবা অন্য যে কোনো ধরণের হয়রাণি কিংবা অত্যাচার মেনে নেবো না।

ওষুধপত্রের ব্যাপারে সাবধান থাকুন

- আমরা যে ওষুধ দিই সেটা আমাদের নির্দেশ অনুসারে খাবেন এবং চিকিৎসার কোর্সটা শেষ করবেন। এই চিকিৎসা বন্ধ করা বা বদলানো স্থির করার আগে, এ বিষয়ে আপনার ডাক্তার কিংবা ফার্মাসিস্টের সাথে আলোচনা করা উচিত।
- তারিখ পার হয়ে গেছে এমন ওষুধ কিংবা অন্যের জন্য দেওয়া প্রেসক্রিপশনের ওষুধ খাবেন না।
- তারিখ পার-হওয়া যে কোন ওষুধ কিংবা ব্যবহার হয়নি এমন ওষুধ আপনার ফার্মাসিস্টের কাছে দিয়ে দিন যাতে সেগুলি নিরাপদে ফেলে দেওয়া হয়।
- চেষ্টা করুন যাতে যথেষ্ট সময় হাতে রেখে রীপিট প্রেসক্রিপশন বা একই ওষুধের প্রেসক্রিপশনের জন্য আবার অর্ডার দেওয়া যায়।
- ওষুধপত্র নিরাপদে এবং বাচ্চাদের নাগালের বাইরে রাখুন।
- যদি আপনি হাসপাতালে যান, স্টাফকে জানিয়ে দিন যে আপনি কোন কোন ওষুধ ইতিমধ্যেই খাচ্ছেন। এটা করার সবচেয়ে ভালো উপায় হলো আপনি যে ওষুধগুলি খাচ্ছেন সেগুলি সবই সঙ্গে নিয়ে আসা এবং আপনার পরিচর্যা করছেন এমন স্টাফ সদস্যের হাতে সেগুলি দেওয়া। যদি আপনি এটা না করতে পারেন, তাহলে চেষ্টা করুন যাতে

আপনি যেসব ওষুধ খাচ্ছেন তার সবগুলির একটা লিস্ট একজন স্টাফ সদস্যের হাতে দিতে পারেন।

রোগ সংক্রমণ বন্ধ করতে আমাদের সাহায্য করুন

- পরিষ্কার হাত রোগ সংক্রমণ বন্ধ করতে সাহায্য করে। কোনো হাসপাতালের ওয়ার্ডে দেখা করতে গেলে, বিশেষ করে টয়লেটে যাওয়ার পরে, সবসময়ে ভালো করে হাত ধোবেন ও শুকোবেন। যদি এ্যালকোহল হ্যান্ড-জেল ওয়ার্ডের দরজায় কিংবা বিছানার পাশে রেখে দেওয়া থাকে, সেটা ব্যবহার করুন।
- যদি আপনি মনে করেন কোনো স্বাস্থ্যকর্মী আপনাকে পরীক্ষা করার আগে হাতে ধুতে ভুলে গেছেন, তাহলে তাকে সেটা করতে বলুন।
- যদি আপনার, কিংবা আপনার সাথে থাকেন এমন কারুর, সর্দি বা পেটের অসুখ হয়, অথবা আপনি অসুস্থবোধ করেন, তাহলে ভালো না হওয়া পর্যন্ত হাসপাতালে কাউকে দেখতে যাবেন না।
- হাসপাতালে যাকে দেখতে যাবেন তার জন্য খাবার নিয়ে যাওয়ার আগে ওয়ার্ডের স্টাফের কাছে পরামর্শ চান।
- হাসপাতালে কাউকে দেখতে গেলে, তার বিছানায় বসবেন না। এছাড়া, সবসময়ে ডিজিটরদের সংখ্যা যথাসম্ভব কম রাখুন। বিছানার আশেপাশের ড্রেসিং, ড্রিপ কিংবা অন্য কোন সরঞ্জাম কখনোই ধরবেন না।
- যদি আপনি মনে করেন যে এন.এইচ.এস-র জায়গাগুলি যতোটা পরিষ্কার হওয়া উচিত ততোটা নয়, তাহলে একজন স্টাফকে সেটা বলুন। যদি আপনি হাসপাতালে যান তাহলে, আপনি ওয়ার্ড সিস্টার (Ward Sister) বা চার্জ নার্সকে (Charge Nurse) কথাটা বলতে পারেন।

অন্য যে উপায়ে আপনি সাহায্য করতে পারেন

রক্ত, অঙ্গপ্রত্যঙ্গ, টিস্যু বা বোন ম্যারো দান ক'রে

প্রতি বছর, রক্ত, অঙ্গপ্রত্যঙ্গ, টিস্যু আর বোন ম্যারো দানের জন্য শত শত জীবন রক্ষা পায়। আপনি যদি দাতা হন তাহলে আপনিও অনেকের জীবন বাঁচাতে পারেন কিংবা জীবন আরও ভালো করতে পারেন।

- যদি আপনি একজন রক্তদানকারী হতে চান, তাহলে আপনি এই নম্বরে ফোন করতে পারেন : 0845 90 90 999 কিংবা স্কটিশ ন্যাশনাল ব্লাড ট্রান্সফিউশন সার্ভিস (Scottish National Blood Transfusion Service)-এর এই ওয়েবসাইট দেখতে পারেন : www.scotblood.co.uk
- যদি আপনি মারা যাওয়ার পর আপনার কোনো অঙ্গ বা টিস্যু দান করতে চান তাহলে আপনার নাম এন.এইচ.এস (NHS) অর্গান ডোনার রেজিস্টার (NHS Organ Donor Register)-এ লিখিয়ে রাখা উচিত। এছাড়া আপনার ঘনিষ্ঠ লোকজনের সঙ্গে আপনার ইচ্ছা সম্পর্কে আলোচনা ক'রে রাখতে পারেন, এবং একটা ডোনার কার্ড সাথে রাখতে পারেন। আরও তথ্যের জন্য, অর্গান ডোনার লাইনে (Organ Donor Line) এই নম্বরে ফোন করুন : 0845 60 60 400 কিংবা এন.এইচ.এস অর্গান ডোনার (NHS Organ Donor) ওয়েবসাইট দেখতে পারেন : www.uktransplant.org.uk
- যদি আপনি আগে থেকেই একজন রক্তদানকারী হন এবং আপনি ব্রিটিশ বোন ম্যারো রেজিস্টারে (British Bone Marrow Register) যোগ দেওয়ার ব্যাপারে জানতে চান, তাহলে এই নম্বরে ফোন করুন : 0845 90 90 999 কিংবা এই ওয়েবসাইট দেখুন www.scotblood.co.uk। রক্তদানকারী যদি না হন, এ্যান্থনি নোলান ট্রাস্ট-এর (Anthony Nolan Trust)-এর সাথে এই নম্বরে যোগাযোগ করুন : 0207 284 1234 কিংবা এই ওয়েবসাইট দেখুন : www.anthonynolan.org.uk

ভলান্টিয়ার হোন কিংবা জড়িত হোন

- যদি আপনি একজন ভলান্টিয়ার বা স্বেচ্ছাসেবী হতে চান, তাহলে আপনার স্থানীয় এলাকায় কি ধরণের সুযোগ আছে তা জানার জন্য আপনার স্থানীয় এন.এইচ.এস বোর্ডে (NHS Board) যোগাযোগ করতে পারেন (কিভাবে এটা করতে হবে তার জন্য 11 পৃষ্ঠায় দেখুন) কিংবা আপনার লোক্যাল ভলান্টিয়ার সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করতে

পারেন, অথবা এই ওয়েবসাইট দেখতে পারেন : www.volunteerscotland.info

- আপনার এলাকায় এন.এইচ.এস (NHS)-এর সার্ভিস বা সেবার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নেবার জন্য আমরা লোকজনকে কিভাবে জড়িত করছি সে বিষয়ে আরও জানার জন্য, কিংবা জড়িত হওয়ার জন্য, আপনাকে আপনার স্থানীয় এন.এইচ.এস বোর্ড (NHS Board)-এর সাথে যোগাযোগ করতে হবে। কিভাবে আপনার এনএইচএস বোর্ডকে (NHS Board) যোগাযোগ করবেন তার জন্য 11 পৃষ্ঠায় দেখুন।

আমাদের জানান যে আমাদের সেবা সম্পর্কে আপনি কি মনে করেন

- আপনার মতামত, তা ভালো হোক বা মন্দ হোক, আমাদের জানিয়ে দিয়ে আমাদের সেবা উন্নত করতে আমাদের সাহায্য করুন।
- এটা করার উপায়ে উদাহরণ হলো স্টাফের সাথে কথা বলা, সার্ভে বা সমীক্ষার ফর্ম পূরণ করা কিংবা প্রস্তাব দেওয়ার বাস্তব ব্যবহার করা।

কোথায় আরও জ্ঞাতব্য তথ্য পাওয়া যাবে

এন.এইচ.এস (NHS)-এর সেবা ও আপনার স্বাস্থ্য সম্পর্কে তথ্য

- এন.এইচ.এস হেল্পলাইন (NHS Helpline) কে বিনাখরচে এই নম্বরে ফোন করুন **0800 22 44 88** (টেক্সটফোন 18001 0800 22 44 88) যদি স্বাস্থ্যপরিস্থিতি আর সেবা সম্পর্কে আরও তথ্য জানতে চান।
- এন.এইচ.এস **24 (NHS 24)** কে এই নম্বরে ফোন করুন **08454 24 24 24** (টেক্সটফোন 18001 08454 24 24 24) যদি আপনি অসুস্থ হয়ে পড়েন তখন আপনার কি করতে হবে সে বিষয়ে পরামর্শ চান (কলগুলি স্থানীয় রেটে চার্জ করা হয়)।
- আপনার স্থানীয় এন.এইচ.এস-র সেবাগুলি সম্পর্কে তথ্যের জন্য আপনার স্থানীয় এন.এইচ.এস বোর্ড (NHS board) কে যোগাযোগ করুন। আপনার স্থানীয় এন.এইচ.এস বোর্ডের (NHS Board) সাথে যোগাযোগের বিবরণ পাবেন আপনার স্থানীয় ফোন বইয়ের এই শিরোনামে: 'হেল্থ সার্ভিসেস' (health services) অথবা ইন্টারনেটের ওয়েবসাইটে : www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm
- আপনার স্থানীয় সিটিজেন্স অ্যাডভাইস ব্যুরোর সাথে যোগাযোগ করুন , যদি আপনি এনএইচএস (NHS)-র সেবা আর আপনার অধিকারসহ অনেক বিষয় সম্পর্কে বিনাখরচে, বিশ্বস্ত ও স্বতন্ত্র পরামর্শ পেতে চান। যদি আপনি এন.এইচ.এস (NHS) সম্পর্কে অভিযোগ করার জন্যে পরামর্শ ও সাহায্যের জন্যে কারুর সাথে কথা বলতে চান, তাহলে আপনার স্থানীয় ব্যুরো আপনাকে স্বতন্ত্র পরামর্শ ও সহায়তা দিতে পারবে। আপনার সবচেয়ে কাছের শাখা কোথায় তা জানার জন্য, আপনার স্থানীয় ফোন বইয়ে দেখুন কিংবা ইন্টারনেটের এই সাইটে যান : www.cas.org.uk
- ইন্টারনেট ব্যবহার করুন
 - www.show.scot.nhs.uk এই ওয়েবসাইটে জাতীয় ও স্থানীয় স্বাস্থ্য সেবা সম্পর্কে তথ্য আছে।
 - www.nhs24.com ওয়েবসাইটে নিজে নিজেই সাহায্য করার একটি নির্দেশিকা এবং একটা স্বাস্থ্য এনসাইক্লোপিডিয়া আছে যার মধ্যে বিভিন্ন অসুখ আর চিকিৎসার ব্যাপারে তথ্য আছে। আপনি আপনার স্থানীয় এলাকায় কমিউনিটি ফার্মেসীগুলি খোলার সময় সম্বন্ধেও জানতে পারবেন।
 - www.show.scot.nhs.uk/waiting ওয়েবসাইটে কনসালটেন্ট আউটপেশেন্ট ক্লিনিকে জিপি (GP)-র রেফার করা রোগীদের অপেক্ষার সময়গুলি সম্পর্কে তথ্য আছে। আপনি এই তথ্য আপনার জিপি(GP)-র সাথে মিলে ব্যবহার করতে পারেন যাতে আপনি সিদ্ধান্ত নিতে পারেন কোথায় এ্যাসেসমেন্টের জন্য আপনাকে পাঠানো যেতে পারে।

অধিকারগুলি সম্পর্কে তথ্য

- আপনার স্থানীয় সিটেজেন্স অ্যাডভাইস ব্যুরো (citizens advice bureau) বিভিন্ন বিষয়ে বিনা খরচে, বিশ্বস্ত ও স্বতন্ত্র পরামর্শ দেবে। আপনার সবচেয়ে কাছের ব্যুরো কোথায় তা জানার জন্য, ফোন বইয়ে দেখুন কিংবা ইন্টারনেটের এই ঠিকানায় দেখুন : www.cas.org.uk
- যদি আপনি নিজের জন্য সিদ্ধান্ত নিজে না নিতে পারেন, কিংবা আপনার সিদ্ধান্ত অন্যদের জানাতে না পারেন, তাহলে এরকম অবস্থাকে 'অক্ষমতা' (incapacity)- বলে। অক্ষম প্রাপ্তবয়স্কদের অধিকারগুলির ব্যাপারে আরও তথ্যের জন্য, যোগাযোগ করুন :

দি অফিস অব দি পাবলিক গার্ডিয়ান

The Office of the Public Guardian

Hadrian House

Callendar Business Park

Callendar Road

Falkirk

FK1 1XR

ফোন : 01324 678 300

ফ্যাক্স : 01324 678 301

ওয়েবসাইট : www.publicguardian-scotland.gov.uk

- শিশু ও তরুণ-তরুণীদের অধিকারগুলির ব্যাপারে আরও তথ্যের জন্য, যোগাযোগ করুন :

দি স্কটিশ চাইল্ড ল' সেন্টার

The Scottish Child Law Centre

54 East Crosscauseway

Edinburgh

EH8 9HD

তথ্য হেল্পলাইন : 0131 667 6333

ফ্রীফোন নম্বর 18 বছরের নীচে যাদের বয়স তাদের জন্য : 0800 328 8970

ফ্যাক্স : 0131 662 1713

ওয়েবসাইট : www.sclc.org.uk

- যেসব লোকের মানসিক অসুখ আছে তাদের অধিকার, এবং এডাল্টস উইথ ইনক্যাপাসিটি এ্যাক্ট অর্থাৎ অক্ষম প্রাপ্তবয়স্ক আইনের (Adults with Incapacity Act) অধীনে লোকজনের অধিকার সম্পর্কে তথ্য ও পরামর্শের জন্যে যোগাযোগ করুন :

দি মেন্টাল ওয়েলফেয়ার কমিশন ফর স্কটল্যান্ড

The Mental Welfare Commission for Scotland

Argyle House

3 Lady Lawson Street

Edinburgh

EH3 9SH

ফোন : 0131 222 6111

ফ্যাক্স : 0131 222 6112

ওয়েবসাইট : www.mwscot.org.uk

এই সিরিজের অন্যান্য লীফলেট

এই লীফলেট একটা সিরিজের অংশ। এই সিরিজের অন্যান্য লীফলেট হলো :

- গোপনীয়তা - এটি আপনার অধিকার : কিভাবে এন.এইচ.এস (NHS) আপনার স্বাস্থ্য সম্পর্কিত ব্যক্তিগত তথ্য সুরক্ষিত রাখে (**Confidentiality – it's your right: How the NHS protects your personal health information**)
- নিজের হেলথ রেকর্ড কিভাবে দেখবেন (**How to see your health records**)
- এন.এইচ.এস (NHS) সম্পর্কে অভিযোগ করা (**Making a complaint about the NHS**)
- সম্মতি - সম্মতি দেওয়ার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নেবেন আপনিই : আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যা ও চিকিৎসা সম্বন্ধে সিদ্ধান্তের ব্যাপারে কিভাবে আপনার জড়িত হওয়া উচিত (**Consent – it's your decision: How you should be involved in decisions about your health care and treatment**)

আপনি এই লীফলেটগুলি পাবেন :

- জিপি (GP) সার্জারি, ডেন্টাল সার্জারি আর হাসপাতালে
- অন্যান্য জায়গায়, যেখানে আপনি এন.এইচ.এস (NHS)-এর পরিচর্যা পান
- এন.এইচ.এস হেল্পলাইন (NHS Helpline)- এর এই নম্বরে - 0800 22 44 88 (টেক্সটফোন 18001 0800 22 44 88)
- www.hris.org.uk এবং
- আপনার স্থানীয় সিটিজেন্স অ্যাডভাইস ব্যুরোর (citizens advice bureau) সাথে যোগাযোগ করে [আপনার সবচেয়ে কাছের ব্যুরোর ঠিকানা www.cas.org.uk ওয়েবসাইট থেকে অথবা আপনার স্থানীয় ফোন বই থেকে খুঁজে বের করুন।]

দয়া করে আপনাদের মন্তব্য পাঠান!

এই লীফলেট সম্বন্ধে আপনাদের মতামত আমরা জানতে চাই। দয়া করে এই ফর্মটা পূরণ করে নিচের ঠিকানায় পাঠান :

হেলথ রাইটস ইনফরমেশন স্কটল্যান্ড
(Health Rights Information Scotland)
Scottish Consumer Council
FREEPOST GW5277
Glasgow
G1 3BR (আপনাকে টিকিট লাগাতে হবে না)

1. আপনি কোথায় এই লীফলেটটি পেয়েছেন?

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> জিপি | <input type="checkbox"/> হাসপাতাল |
| <input type="checkbox"/> ডেন্টিস্ট | <input type="checkbox"/> ফার্মেসি |
| <input type="checkbox"/> সাপোর্ট গ্রুপ | <input type="checkbox"/> ইন্টারনেট |
| <input type="checkbox"/> অন্যান্য (দয়া করে খুলে বলুন) | |

2. আপনার বয়স কত?

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 16 -এর নিচে | <input type="checkbox"/> 26 – 60 |
| <input type="checkbox"/> 16 – 25 | <input type="checkbox"/> 60 এর উপরে |

3. আপনার কি এই লীফলেট...

- খুব কাজের বলে মনে হয়েছে?
- কাজের বলে মনে হয়েছে?
- খুব একটা কাজের নয় বলে মনে হয়েছে?
- মোটেই কাজের নয় বলে মনে হয়েছে?

4. আপনার কি এই লীফলেট...

- বোঝা খুব সহজ ছিলো ?
- বোঝা সহজ ছিলো?
- বোঝা সহজ ছিলো না?
- বোঝা মোটেই সহজ ছিলো না?

পরের পৃষ্ঠায় যান

5. এমন কিছু এই লীফলেটে কি ছিলো যা আপনার ভালো লেগেছে? দয়া করে আমাদের বলুন।

.....
.....

6. এমন কি ছিলো ওই লীফলেটে যা আপনার মোটেই পছন্দ হয় নি? দয়া করে আমাদের বলুন।

.....
.....

7. আপনি কি মনে করেন যে এই লীফলেটে কিছু বাদ পড়েছে? দয়া করে আমাদের বলুন।

.....
.....

8. এই লীফলেটের ডিজাইন সম্বন্ধে আপনার কি মত (এটা দেখতে কিরকম)?

- খুব ভালো
- ভালো
- খারাপ
- খুবই খারাপ

9. কিভাবে আমরা এই লীফলেটের উন্নতি করতে পারি সে ব্যাপারে কি আপনার কোনো পরামর্শ আছে?

.....
.....
.....

এই সমীক্ষাটি পূরণ করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ। আমরা আপনার মতামত ও মন্তব্যকে দাম দিই।

এই লীফলেটের তথ্য যাতে সঠিক হয় সেজন্য আমরা যথাসাধ্য চেষ্টা করেছি। তবে, এই লীফলেট কেবল নির্দেশনার জন্য, কাজেই এটাকে আইনের সম্পূর্ণ বিবৃতি হিসাবে এর উপর নির্ভর করা উচিত হবে না। যদি আপনি আইনের আশ্রয় নেওয়ার কথা চিন্তা করে থাকেন, তাহলে আপনার একজন সলিসিটার, সিটিজেন্স অ্যাডভাইস ব্যুরো (citizens advice bureau) কিংবা অন্য কোনো পরামর্শ এজেন্সির সাথে যোগাযোগ করা উচিত হবে।

এই লীফলেটটি স্কটিশ অ্যাগ্নিকিউটিভ হেলথ ডিপার্টমেন্ট (Scottish Executive Health Department)-এর পক্ষ থেকে তৈরি করেছে হেলথ রাইটস ইনফরমেশন স্কটল্যান্ড (Health Rights Information Scotland), যা স্কটিশ কনজিউমার কাউন্সিলের (Scottish Consumer Council) একটা প্রকল্প।



SCOTTISH EXECUTIVE

সংস্করণঃ 2

প্রস্তুত হয়েছে জুলাই 2006

সংশোধনের তারিখ জুলাই 2007

এই তথ্যগুলি অন্য ভাষায় কিংবা আকারে পেতে হলে আপনার স্থানীয় এন.এইচ.এস বোর্ড (NHS Board) কে ফোন করুন। এর জন্য আপনার সাহায্যের দরকার হলে এন.এইচ.এস হেল্প লাইন - (NHS Helpline)-এ 0800 22 44 88 নম্বরে (টেক্সটফোন 18001 0800 22 44 88) যোগাযোগ করুন। অথবা ওয়েবসাইট www.hris.org.uk দেখুন।