



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 भी भाग में National Health Service (NHS) (राष्ट्रीय स्वास्थ्य सेवा) का उपयोग करते हैं।

इस पुस्तिका में क्या है?

	पेज
आप स्कॉटलैंड में NHS (राष्ट्रीय स्वास्थ्य सेवा) से क्या आशा कर सकते हैं	2
मुलाकात, परीक्षण या चिकित्सा के लिए प्रतीक्षा करना	8
हम आपसे क्या आशा करते हैं	11
अन्य तरीके जिनसे आप मदद कर सकते हैं	15
अधिक जानकारी कहाँ पर प्राप्त करें	17

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

स्कॉटलैंड में National Health Service (NHS) (राष्ट्रीय स्वास्थ्य सेवा) से हम :

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

हम सुरक्षित, उच्च गुणवत्ता की सेवा प्रदान करेंगे, जिसका उद्देश्य रोगियों और उनके देखभालकर्ताओं और परिवारों की ज़रूरतों को पूरा करना है।

सभी के लिए सेवाएं

- हम आपकी स्वास्थ्य या चिकित्सा संबंधी ज़रूरत के आधार पर सेवाएं प्रदान करेंगे, आपके भुगतान करने की क्षमता के आधार पर नहीं। ज्यादातर NHS सेवाएं मुफ्त हैं लेकिन कुछ चीजों के लिए कीमत ली जा सकती है, जैसे दवाओं और दंत चिकित्सा के लिए।
- हम आपके साथ गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार करेंगे, चाहे आपकी नस्ल, लिंग, आयु, सेक्स-संबंधी विचार, धार्मिक विश्वास, राजनीतिक विश्वास या अक्षमता 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 स्वच्छ स्थिति में देखभाल और चिकित्सा प्रदान करेंगे।

आपकी ज़रूरतों का खयाल रखना

- हम ऐसी स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करेंगे, जो आपकी ज़रूरतों और, जहाँ तक हो सके, आपकी पसंद को ध्यान में रखें।
- 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 सकेगा, आपकी मदद करेंगे।

- यदि इससे आपको मदद मिलती है, और आप अपनी अनुमति देते हैं, तो हम आपके देखभालकर्ताओं, जीवन-साथी या परिवार को आपकी देखभाल के बारे में निर्णय लेने में शामिल करेंगे।

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, तो हम हर विकल्प के बारे में आपको स्पष्टता से समझाएंगे, हर विकल्प के खतरों और लाभों के बारे में बताएंगे।
- हम आपको सभी जानकारी इस रूप में देंगे, जो आप समझ सकें (उदाहरण के लिए, अंग्रेज़ी से भिन्न किसी भाषा में)।
- यदि आपको दुभाषिये या संकेत-भाषा दुभाषिये की ज़रूरत है, या आपको संप्रेषण संबंधी अन्य खास ज़रूरतें हैं, तो यदि हो सकेगा 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, उदाहरण के लिए स्वतंत्र सलाहकार, तो हम उसका इंतज़ाम करने में आपकी मदद कर सकते हैं।

आपकी देखभाल का निर्णय लेने में आपको शामिल करना

- आपको किसी चिकित्सा, जाँच, परीक्षण, स्क्रीनिंग या लक्षण पहचानने की प्रक्रिया (किसी बीमारी या स्वास्थ्य संबंधी दशा का कारण का पता लगाने के लिए की जाने वाली जाँच) को स्वीकार या मना करने का अधिकार है।
- आप अपनी देखभाल के दौरान किसी भी समय किसी दूसरे की राय के लिए कह सकते हैं।
- यदि आप चाहते हैं कि जब स्वास्थ्य-देखभाल कर्मचारी आपकी जाँच करें, तो कोई अन्य व्यक्ति उपस्थित हो, तो कृपया हमें बताएँ। यह कोई मित्र, रिश्तेदार, साथी,

देखभालकर्ता, अन्य स्वास्थ्य-देखभाल कर्मचारी, या स्वतंत्र वकील हो सकता है।

- यदि ऐसी कोई खास चिकित्सा है, जिसे आप भविष्य में नहीं लेना चाहेंगे, तो कृपया हमें बताएँ। यदि आप भविष्य में कभी 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 बारे में अपने General Practitioner या GP (जनरल प्रेक्टिशनर) से चर्चा करनी होगी, लेकिन आप NHS Scotland Waiting Times (NHS स्काटलैंड प्रतीक्षा समय) वेबसाइट (www.waiting.scot.nhs.uk) पर जाकर और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। आपका चयन सीमित हो सकता है। यदि ऐसा होगा तो हम आपको इसके बारे में बता देंगे।
- कभी ऐसा भी हो सकता है, जब हम आपकी सहमति के बिना आपका उपचार कर सकते हैं, उदाहरण के लिए:
 - किसी आपातकालीन स्थिति में यदि आप हमें यह 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 Mental Health Act (मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम) 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, ऐसे मामलों में आपके माता-पिता या अभिभावक आपके लिए सहमति दे सकते हैं।
- अपनी देखभाल और चिकित्सा के बारे में निर्णय लेने में भाग लेना आपका अधिकार है।

सहमति के बारे में हमारी पुस्तिका की प्रति कहाँ से मिल सकती है, इसके लिए पेज 20 देखें।

आपको जानकारी देना

- हम आपको स्थानीय स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में जानकारी देंगे। यह जानकारी कहाँ से मिल सकती है, इसके लिए पेज 20 देखें।
- हम आपके अनुकूल एक फार्म में आपके स्वास्थ्य की दशा, आपके अधिकार और स्वस्थ जीवन के बारे में आपको उच्च-गुणवत्ता युक्त जानकारी उपलब्ध कराएंगे।
- हम आपको आपकी देखभाल के लिए जिम्मेदार कर्मचारियों के नाम और उनसे संपर्क 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। यदि आप चाहेंगे, तो हम आपको यह जानकारी देखने देंगे और 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।
- आप किस तरह हमें फीडबैक देंगे - प्रशंसा, टिप्पणी या शिकायत, इसके बारे में हम आपको जानकारी 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 कागज़ पर लिखे जाते हैं, कंप्यूटर 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 कंप्यूटर 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 NHS एनएचएस सेवाओं का इस्तेमाल करते हैं, तो हम आपको आपकी खुद की पहचान संख्या देंगे, जिसे CHI (Community Health Index) (सामुदायिक स्वास्थ्य सूचक) संख्या कहा जाता है। जब भी संभव होगा, हम आपकी देखभाल के बारे में रखे जाने वाले रिकार्ड में आपकी CHI (काई) संख्या शामिल करेंगे। यह NHS एनएचएस कर्मचारियों के लिए आपके बारे में सही चिकित्सा सूचना ढूँढ़ने 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 उपयोग, आदान-प्रदान और रक्षा कैसे करते हैं। यदि आप चाहते हैं कि आपकी

स्वास्थ्य सूचना अन्य NHS कर्मचारियों के पास न भेजी जाए, तो हमें बताएँ।

- आपको अपने स्वास्थ्य रिकार्ड देखने और यदि आप चाहें, तो उसकी प्रति लेने का अधिकार है।

गोपनीयता के बारे में हमारी पुस्तिकाएं कहाँ मिल सकती हैं और अपने स्वास्थ्य रिकार्ड किस प्रकार देखें, यह जानने के लिए पेज 20 देखें।

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।

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 स्क्रीनिंग (आरंभिक जाँच) 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 रूप से और ईमानदारी से लेंगे।
- हम सेवाओं के बारे में निर्णय लेने में रोगियों, देखभालकर्ताओं और जनता को शामिल करेंगे। हम आपके इलाके में लोगों को NHS सेवाओं के बारे में लिए जाने वाले फैसलों में किस तरह शामिल करते हैं, या इसमें किस तरह शामिल हुआ जा सकता है, यह जानने के लिए, आप अपने स्थानीय NHS Board (NHS बोर्ड) से संपर्क करें। उनसे कैसे संपर्क करें यह जानने के लिए पेज 17 देखें।
- हम आपकी टिप्पणियों तथा शिकायतों का इस्तेमाल अपनी सेवाओं को सुधारने के लिए करेंगे।

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 आपको अपनी देखभाल या हमारी सेवाओं को लेकर कोई चिंता है, तो उनके बारे में आपकी देखभाल से जुड़े NHS कर्मचारियों के साथ बातचीत करना अक्सर लाभप्रद हो सकता है।

शिकायतों के बारे में हमारी पुस्तिका कहाँ मिल सकती है, यह जानने के लिए पेज 20 देखें।

मुलाकात, परीक्षण या चिकित्सा के लिए प्रतीक्षा करना

यदि आपको मुलाकात, परीक्षण या चिकित्सा के लिए प्रतीक्षा सूची में शामिल होना पड़ता है, तो हम कोशिश करेंगे कि आपकी प्रतीक्षा यथासंभव कम से कम हो और हम आपको बता देंगे कि कितनी देर तक प्रतीक्षा करनी पड़ सकती है।

राष्ट्रीय लक्ष्य

Scottish Government Health Directorates (स्कॉटिश सरकारी स्वास्थ्य निदेशालयों) ने समूचे स्कॉटलैंड के लिए लक्ष्य निर्धारित किए हैं, जिनमें यह निर्धारित किया गया है कि आपको किसी खास तरह की मुलाकात, परीक्षण या चिकित्सा कितनी जल्दी मिल जानी चाहिए। ये लक्ष्य नीचे दिए गए हैं।

अपनी GP Surgery (GP सर्जरी) से संपर्क करना

- जब आप अपनी GP Surgery (GP सर्जरी) से संपर्क 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।
- आप कोई मुलाकात तीन या इससे अधिक कार्य दिवस पूर्व बुक कर सकते हैं।
- GP Surgery (GP सर्जरी) टीम यह तय करने में आपकी मदद करेगी कि आपको जिस देखभाल की ज़रूरत है, वह आपको कौन दे। यह कोई GP, प्रैक्टिस-नर्स, या कोई अन्य स्वास्थ्य पेशेवर हो सकता है।

अस्पताल की मुलाकात

मार्च 2009 के अंत से:

- आपको GP द्वारा अस्पताल में बाह्य-रोगी मुलाकात के लिए भेजे जाने पर 15 हफ़्तों से अधिक का इंतज़ार नहीं करना पड़ेगा
- आपको अस्पताल में भर्ती रोगी या दैनिक आधार पर चिकित्सा करने के मामले के लिए आपको रेफ़रल से 15 हफ़्तों से अधिक का इंतज़ार नहीं करना पड़ेगा
- यदि आपको किसी चिकित्सा समस्या या दशा का कारण पता करने के लिए निम्नलिखित में से किसी परीक्षण की ज़रूरत है, तो आपको छह हफ़्तों से अधिक का

इंतज़ार नहीं करना पड़ेगा।

- MRI स्कैन (MRI scan)
- CT स्कैन (CT scan)
- अल्ट्रासाउंड (Ultrasound)
- बेरियम स्कैन (Barium scan)
- ऊपरी एंडोस्कोपी (Upper endoscopy)
- सिस्टोस्कोपी (Cystoscopy)
- सिग्मॉइडोस्कोपी (Sigmoidoscopy)
- कोलोनोस्कोपी (Colonoscopy)

दुर्घटना और आपात स्थिति विभाग (Accident and Emergency department)

आपके Accident and Emergency (A&E) विभाग (दुर्घटना और आपात स्थिति) में आने पर, किसी वार्ड में दाखिल किए जाने, डिस्चार्ज करने या किसी अन्य अस्पताल में स्थानांतरित किए जाने के लिए आपको अधिकतम चार घंटे इंतज़ार करना होगा।

मोतियाबिंद सर्जरी (Cataract surgery)

यदि आपका GP या optometrist (आँखों का डॉक्टर) आपको मोतियाबिंद सर्जरी के लिए अनुमोदित करता है, तो आपको 18 हफ़्तों से अधिक का इंतज़ार नहीं करना होगा।

नितंब अस्थि-भंग (Hip fracture)

यदि आपकी नितंब की हड्डी टूट जाती है और आपको सर्जरी के लिए एक specialist orthopaedic unit (विशेषज्ञ अस्थिरोग इकाई) में दाखिल किया जाता है, तो आपका ऑपरेशन 24 घंटों के भीतर कर दिया जाएगा, यदि आपको यही चाहिए।

हृदय रोग

- यदि आपके GP द्वारा आपको rapid-access chest pain clinic (रैपिड एक्सेस चेस्ट पेन क्लिनिक) द्वारा चिकित्सा के लिए अनुमोदित किया गया है, तो आपकी चिकित्सा 16 हफ़्तों के भीतर की जाएगी।
- यदि किसी हृदय विशेषज्ञ ने चिकित्सा के लिए आपका अनुमोदन किया है, तो आपकी चिकित्सा 16 हफ़्तों के भीतर की जाएगी।

कैंसर

- यदि आपके GP द्वारा आपको तत्काल रूप से जाँच के लिए अस्पताल के लिए अनुमोदित किया गया है क्योंकि उनको लगता है कि आपको कैंसर हो सकता है, और फिर पता चलता है कि आपको कैंसर है, तो रेफ़ेरल से दो महीनों के भीतर आपको चिकित्सा शुरू करवा लेनी चाहिए।
- यदि डॉक्टर आपको बताते हैं कि आपको स्तन कैंसर है, तो आपको एक महीने के भीतर आपकी चिकित्सा शुरू करवा लेनी चाहिए।
- यदि आपके GP द्वारा आपको तत्काल रूप से जाँच के लिए अस्पताल के लिए अनुमोदित किया है और फिर पता चलता है कि आपको एक्यूट ल्यूकीमिया है, तो रेफ़ेरल से एक महीने के भीतर आपकी चिकित्सा शुरू हो जानी चाहिए।
- यदि आपके GP द्वारा आपके बच्चे को तत्काल रूप से जाँच के लिए अस्पताल के लिए अनुमोदन किया है और फिर पता चलता है कि आपके बच्चे को कैंसर है, तो रेफ़ेरल के एक महीने के भीतर चिकित्सा शुरू हो जानी चाहिए।

कभी-कभी, आपके स्थानीय क्षेत्र में अस्पताल सेवाएं इतनी व्यस्त हो सकती हैं कि राष्ट्रीय लक्ष्य समय के भीतर आपकी चिकित्सा करना संभव न हो। यदि ऐसी स्थिति हो, तो आपको लक्ष्य समय के भीतर चिकित्सा प्राप्त करने के लिए स्कॉटलैंड में किसी अन्य स्थान पर जाने का अवसर मिलेगा। यदि आप इसके बारे में पता करना चाहते हैं, तो अपनी देखभाल में शामिल NHS के कर्मचारी से बात करें।

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

स्वास्थ्य सेवाओं का सही तरीके से इस्तेमाल करें

- यदि आप स्वस्थ महसूस नहीं कर रहे और आपकी GP surgery (जीपी सर्जरी) बंद हो गई है, तो आप समय के बाद भी मेडिकल सलाह और देखभाल प्राप्त कर सकते हैं। इसे आप NHS 24 को 08454 24 24 24 पर फ़ोन करके प्राप्त कर सकते हैं। आपकी स्थिति के अनुसार, वे लोग आपको बताएंगे कि आप घर पर ही अपनी चिकित्सा कैसे करें, डाक्टर से मिलने के बारे में सलाह दे सकते हैं या, आपात स्थिति में, एंबुलेंस की व्यवस्था कर सकते हैं।
- जब आपको ऐसा लगे कि आपका जीवन खतरे में है तथा आपको आपात एंबुलेंस की जरूरत है, तो हमेशा 999 को फ़ोन करें और एंबुलेंस भेजने के लिए कहें।
- आउट आफ आवर्स सेवाएं और Accident and Emergency (A&E) (दुर्घटना और आपात स्थिति) का इस्तेमाल केवल जरूरी या आपात स्थिति में करें। अपने नियमित इलाज और मेडिकल सलाह के लिए आपको हमेशा अपनी GP surgery (GP सर्जरी) का इस्तेमाल करना चाहिए।

मुलाकात के अपने तय किए गए समयको 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 देखने के लिए आ रहा हो (उदाहरण के लिए, कोई स्वास्थ्य-कर्मि या सामुदायिक मनोचिकित्सक नर्स), तो सुनिश्चित करें कि तय किए गए समय पर आप घर पर ही हों।
- यदि आप मुलाकात के समय पर न आ सकते हों, तो जल्दी से जल्दी अस्पताल या क्लीनिक को बता दें, जिससे कि हम आपकी मुलाकात का समय किसी और को दे सकें।
- यदि आपकी अस्पताल की मुलाकात के लिए एंबुलेंस गाड़ी बुक की गई है, लेकिन अब आपको उसकी ज़रूरत नहीं है, तो **0800 389 1333** पर फ़ोन करके (कॉलें निःशुल्क हैं) Scottish Ambulance Service (स्कॉटिश एंबुलेंस सेवा) को बता दें।

सुनिश्चित कर लें कि हम आपसे संपर्क कर सकें

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

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

- यदि आपकी दशा 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।

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

दवाइयों के साथ सावधानी बरतें

- हम आपको जो दवाई दें, उसे हमारे निर्देशों के अनुसार लें और इलाज की अवधि पूरी करें।
- इलाज बदलने या बंद करने का फैसला करने से पहले आपको इसके बारे में अपने डॉक्टर या फार्मसिस्ट (दवा-विक्रेता) से चर्चा करनी चाहिए।
- वह दवाई न लें, जिसकी अवधि समाप्त हो चुकी हो या जो किसी और के लिए निर्धारित की गई हो।
- अवधि समाप्त हो चुकी या बची हुई दवाई से सुरक्षित ढंग से छुटकारा पाने के लिए उसे अपने फार्मसिस्ट (दवा-विक्रेता) को दे दें।
- हमेशा रिपीट नुस्खों का ऑर्डर काफ़ी समय पहले देने का प्रयास करें।
- दवाइयों को सुरक्षित रूप से बच्चों की पहुँच से दूर रखें।
- यदि आप अस्पताल में 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 किसी कर्मचारी को दे दें। यदि आप ऐसा नहीं कर सकते, तो उन सभी दवाइयों की सूची लाने की कोशिश करें, जो आप ले रहे हैं और उसे किसी 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, खास तौर से शौचालय जाने के बाद, हमेशा अपने हाथ धोएँ और पोंछकर सुखा लें। वार्ड के दरवाज़े या बिस्तर के पास उपलब्ध हाथ धोने के जेल का प्रयोग करें।

- यदि आप सोचते हैं कि कोई कर्मचारी आपकी जाँच करने से पहले अपने हाथ धोना भूल गया/गई है, तो उसे ऐसा करने के लिए कहें।
- यदि आपको, या जिसके साथ आप रह रहे हैं उसे, जुकाम हुआ है या डायरिया है, 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) को बुलाकर उनसे बात कर सकते हैं।

स्वास्थ्य-देखभाल कर्मचारियों के साथ अच्छा व्यवहार करें

- NHS 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 निकाला 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।

अन्य तरीके जिनसे आप मदद कर सकते हैं

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

हर साल, दान किए गए रक्त, अंगों, ऊतकों या अस्थि-मज्जा की मदद से सैकड़ों 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 है, तो आप **0845 90 90 999** पर फ़ोन करें, Scottish National Blood Transfusion Service (स्कॉटिश राष्ट्रीय रक्त ट्रांसफ़्यूज़न सेवा) की वेबसाइट **www.scotblood.co.uk** पर जाएं, या **61611** को 'blood' टेक्स्ट करें।
- यदि आप मरने के बाद अंग या ऊतक दानकर्ता बनना चाहते हैं, तो आपको अपना नाम NHS Organ Donor Register (NHS अंग दानकर्ता रजिस्टर) में लिखवाना चाहिए। आपको अपने नज़दीकी लोगों के साथ भी अपनी इच्छाओं की चर्चा करनी चाहिए, और donor card (दानकर्ता कार्ड) साथ में रखना चाहिए। अधिक जानकारी के लिए, **0845 60 60 400** पर Organ Donor Line (अंग दानकर्ता लाइन) पर फ़ोन करें या NHS Organ Donor (NHS अंग दानकर्ता) वेबसाइट **www.uktransplant.org.uk** पर जाएं।
- आप एक जीवित दानकर्ता के तौर पर कोई अंग जैसे किडनी दान करने का फैसला कर सकते हैं। आम तौर पर कोई जीवित दानकर्ता प्राप्तकर्ता का रिश्तेदार या कोई नज़दीकी व्यक्ति होता है। दानकर्ता को इसमें निहित जोखिम के बारे में अच्छी तरह समझ लेना चाहिए। जीवित दानकर्ता बनने के बारे में अधिक जानकारी के लिए, **0845 60 60 400** पर Organ Donor Line (अंग दानकर्ता लाइन) को फ़ोन करें या NHS Organ Donor (NHS अंग दानकर्ता) वेबसाइट (**www.uktransplant.org.uk**) पर जाएं।
- अस्थि-मज्जा दान करने के लिए, Anthony Nolan Trust से **0207 284 1234** पर संपर्क करें या उनकी वेबसाइट पर जाएं (**www.anthonynolan.org.uk**)।

स्वयंसेवक बनें या शामिल हों

- यदि आप स्वयंसेवक बनना चाहते हैं, तो आप अपने स्थानीय क्षेत्र में उपलब्ध अवसरों के बारे में निम्नप्रकार पता लगा सकते हैं:

- स्थानीय NHS board (NHS बोर्ड) से संपर्क करके (पेज 17 पर देखें कि यह कैसे करें)
- स्थानीय स्वयंसेवक केंद्र से संपर्क करके, या
- Scotland Network (स्काटलैंड नेटवर्क) की वेबसाइट (www.volunteerscotland.org.uk) में Volunteer Centre (स्वयंसेवक केंद्र) पर जाकर।

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 बॉक्सों का उपयोग करना शामिल हैं।

अधिक जानकारी कहाँ पर प्राप्त करें

NHS सेवाओं के बारे में सूचना

- बीमारियों तथा दशाओं, NHS सेवाओं तथा स्वास्थ्य संबंधी वर्तमान मुद्दों के बारे में विश्वसनीय जानकारी के लिए, NHS Helpline (NHS हेल्पलाइन) को **0800 22 44 88** (टेक्स्टफोन **18001 0800 22 44 88**) पर निःशुल्क फ़ोन करें।
- यदि आप बीमार हैं और महसूस करते हैं कि आप GP surgery (GP सर्जरी) के खुलने तक इंतजार नहीं कर सकते तो NHS 24 को **08454 24 24 24** (टेक्स्टफोन **18001 08454 24 24 24**) पर फ़ोन करें (कॉलों पर स्थानीय दरों पर शुल्क लिया जाता है)।
- **www.nhs24.com** पर बीमारियों तथा स्वास्थ्य दशाओं, NHS सेवाओं तथा वर्तमान स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों पर आम जानकारी रहती है। आप अपनी स्थानीय सेवाओं, जिसमें GP, दंत चिकित्सक और सामुदायिक फार्मेशियाँ (केमिस्ट) शामिल हैं, के बारे में भी विवरण प्राप्त कर सकते हैं।
- स्थानीय NHS सेवाओं के बारे में ज्यादा जानकारी के लिए अपने स्थानीय NHS board (NHS बोर्ड) से संपर्क करें। आपको संपर्क ब्यौरे 'स्वास्थ्य सेवाएं' में दी गई फ़ोन बुक के अंतर्गत मिल सकते हैं या आप NHS Helpline (NHS हेल्पलाइन) को **0800 22 44 88** पर फ़ोन करके प्राप्त कर सकते हैं।

सूचना, सलाह और सहायता

- NHS सेवाओं और अपने अधिकारों सहित विभिन्न प्रकार के मुद्दों के बारे में निःशुल्क, गोपनीय और स्वतंत्र सलाह के लिए अपने स्थानीय citizens advice bureau (नागरिक सलाह ब्यूरो) से संपर्क 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 पर **www.cas.org.uk** में देखें।
- **Scottish Independent Advocacy Alliance** (स्कॉटिश स्वतंत्र सलाह संघ) से **0131 260 5380** पर फ़ोन करके संपर्क करें। सलाह के बारे में ज्यादा जानकारी के लिए या अपने इलाके में किसी स्वतंत्र सहायता संगठन की खोज करने के लिए उनकी वेबसाइट (**www.siaa.org.uk**) पर जाएँ।

- यदि आप अपने बारे में निर्णय नहीं ले सकते या दूसरे लोगों को अपने निर्णय नहीं बता सकते, तो इसे अक्षमता (incapacity) कहा जाता है। अक्षमता वाले वयस्कों के अधिकारों के बारे में अधिक जानकारी के लिए, संपर्क करें:

The Office of the Public Guardian (स्कॉटलैंड) (सार्वजनिक अभिभावक कार्यालय)

Hadrian House

Callendar Business Park

Callendar Road

Falkirk

FK1 1XR

फ़ोन **01324 678 300**

ई-मेल **opg@scotcourts.gov.uk**

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 (स्कॉटिश बाल कानून केंद्र)

54 East Crosscauseway

Edinburgh

EH8 9HD

Information helpline (सूचना हेल्पलाइन): **0131 667 6333**

निःशुल्क फ़ोन नंबर: **0800 328 8970** (18 से कम आयु के लोगों के लिए)

फ्री टेक्स्ट पूछताछ सेवा **80800** ('SCLC' टेक्स्ट करके आपका प्रश्न टाइप करें। उत्तर आपके मोबाइल फ़ोन पर टेक्स्ट द्वारा भेजे जाएँगे।)

ईमेल: **enquiries@sclc.org.uk**

वेबसाइट: **www.sclc.org.uk**

- मानसिक रूप से रोगग्रस्त, सीखने में अक्षमता, स्मृतिभ्रंश या अन्य मानसिक विकृतियों वाले लोगों के अधिकारों के बारे में ज्यादा जानकारी के लिए, संपर्क करें:

Mental Welfare Commission for Scotland (स्कॉटलैंड का मानसिक कल्याण आयोग)

फ़ोन **0800 389 6809**

ई-मेल **enquiries@mwscot.org.uk**

वेबसाइट **www.mwscot.org.uk**

1 अप्रैल 2009 से Mental Welfare Commission for Scotland (स्कॉटलैंड का मानसिक कल्याण आयोग) का पता होगा:

Mental Welfare Commission for Scotland
Thistle House
91 Haymarket Terrace
Edinburgh
EH12 5HE

मानकों के बारे में सूचना

हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली देखभाल की गुणवत्ता में सुधार के लिए **NHS Quality Improvement Scotland (QIS)** (NHS गुणवत्ता सुधार स्कॉटलैंड (QIS)) 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 हम इस पुस्तिका में वर्णित मानकों को पूरा करते हैं।

- सेवाओं के किसी निरीक्षण या समीक्षा की रिपोर्टों को आप देख सकते हैं।
- NHS Quality Improvement Scotland आपको उन मानकों के बारे में सूचना दे सकता है जिन्हें हम स्थापित करना चाहते हैं।

आप NHS Quality Improvement Scotland से निम्न पते पर संपर्क कर सकते हैं:

Elliott House
8-10 Hillside Crescent
Edinburgh
EH7 5EA

फ़ोन **0131 623 4300**

टेक्स्टफ़ोन **0131 623 4383**

ई-मेल **comments@nhshealthquality.org**

वेबसाइट **www.nhshealthquality.org**

स्वास्थ्य अधिकारों के बारे में जानकारी

- **Confidentiality – it's your right** (गोपनीयता - यह आपका अधिकार है) में यह बताया गया है कि NHS आपकी निजी स्वास्थ्य जानकारी की रक्षा कैसे करती है
- **How to see your health records** (अपने स्वास्थ्य के रिकॉर्ड आप कैसे देखें) में आपके इस अधिकार के बारे में बताया गया है कि आप अपने स्वास्थ्य रिकॉर्डों को देख सकते हैं या उनकी प्रति प्राप्त कर सकते हैं
- **Making a complaint about the NHS** (NHS के विषय में शिकायत कैसे करें) में इस बारे में बताया गया है कि आप NHS प्रक्रिया का इस्तेमाल करते हुए शिकायत किस प्रकार कर सकते हैं
- **Consent – it's your decision** (अनुमति - यह आपका निर्णय है) में इस बारे में बताया गया है कि आप अपनी स्वास्थ्य देखभाल और इलाज संबंधी फैसलों में कैसे शामिल हो सकते हैं
- **Health care for overseas visitors** (विदेशी मरीजों के लिए स्वास्थ्य देखभाल) - यह एक तथ्यपत्र शृंखला है जिसमें बताया गया है कि स्कॉटलैंड में ठहरने के दौरान विदेशियों को कौन सी NHS सेवाएं प्राप्त करने के अधिकार हैं

बच्चों और युवा लोगों के लिए सूचना

- **Confidentiality – your rights** (गोपनीयता -आपके अधिकार) में बताया गया है कि किस तरह NHS आपकी सूचनाओं की गोपनीयता को बनाए रखता है
- **Have your say! Your right to be heard** (अपनी बात कहें! कहने का आपका अधिकार) इसमें यह बताया गया है कि किस तरह अपना फीडबैक दें या NHS के बारे में शिकायत करें
- **Consent – your rights** (अनुमति - आपका अधिकार) में बताया गया है कि किस तरह आप अपनी स्वास्थ्य देखभाल और इलाज के संबंध में लिए जाने वाले फैसलों में शामिल हों

इन सूचनाओं को आप यहाँ से प्राप्त कर सकते हैं:

- GP surgeries (GP सर्जरीस), डेंटल सर्जरीस और अस्पतालों में और जहाँ कहीं पर भी आपको NHS देखभाल मिलती है
- NHS Helpline (NHS सहायता) फ़ोन नंबर **0800 22 44 88** पर (टेक्स्टफ़ोन **18001 0800 22 44 88** पर)
- **www.hris.org.uk**, और
- आप के स्थानीय citizens advice bureau (नागरिक सलाह ब्यूरो) से(अपने नज़दीकी ब्यूरो का पता इंटरनेट पर **www.cas.org.uk** में या अपनी स्थानीय फ़ोन बुक में देखें)।

हमारी यह पूरी कोशिश रही है कि हम यह सुनिश्चित करें कि इस पुस्तिका में दी गई जानकारी सही है। यद्यपि, यह पुस्तिका सिर्फ पथ-प्रदर्शन के लिए ही है इसलिए आप इसे कानून का पूरा कथन समझ कर इस पर निर्भर न करें। यदि आप कानूनी कार्यवाही करने का विचार कर रहे हों, तो आपको किसी वकील, किसी नागरिक सलाहकार ब्यूरो या सलाह देने वाली किसी दूसरी एजेंसी से संपर्क करना चाहिए।

इसे Health Rights Information Scotland (स्वास्थ्य अधिकार जानकारी स्कॉटलैंड) द्वारा प्रकाशित किया गया है, जो Scottish Government Health Directorates (स्कॉटिश सरकार स्वास्थ्य निदेशालयों) के लिए, Consumer Focus Scotland (उपभोक्ता फोकस स्कॉटलैंड) की एक परियोजना है।



संस्करण 3

जनवरी 2009 में प्रकाशित

पुनरीक्षण तिथि जनवरी 2011

यह जानकारी किसी दूसरी भाषा या फॉर्मेट में लेने के लिए अपने स्थानीय NHS बोर्ड को फ़ोन करें। यदि इसके लिए मदद चाहिए हो, तो NHS हेल्पलाइन को 0800 22 44 88 (टेक्स्टफ़ोन 18001 0800 22 44 88) पर संपर्क करें या www.hris.org.uk वेबसाइट पर जाएँ।