



The NHS and You (Urdu version)

# NHS 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 اسکاٹ لینڈ کے کسی بھی حصے میں  
National Health Service (قومی خدمات برائے صحت NHS) استعمال کرتا ہے۔

## اس کتابچے میں کیا ہے؟

صفحہ

- 2 اسکاٹ لینڈ میں آپ NHS سے کیا امید کر سکتے ہیں
- 8 اپوائنٹمنٹ، ٹیسٹ یا علاج کیلئے انتظار کرنا
- 11 ہم آپ سے کیا امید رکھتے ہیں
- 15 دیگر طریقے جن سے آپ مدد کر سکتے ہیں
- 17 مزید معلومات کہاں سے حاصل کی جائیں

## اسکاٹ لینڈ میں آپ NHS سے کیا امید کر سکتے ہیں

National Health Service (قومی خدمات برائے صحت NHS) اسکاٹ لینڈ میں ہم یہ کریں گے:

- صحتمند رہنے میں آپ کی مدد کریں گے اور
- اگر آپ بیمار ہوجائیں 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 اور طبی ضرورت پر مبنی خدمات فراہم کریں گے نہ کہ آپ کی ادائیگی کی صلاحیت کی بنیاد پر۔ NHS کی بیشتر خدمات مفت ہیں لیکن کچھ چیزوں کیلئے اخراجات ہو سکتے ہیں ، مثال کے طور پر ادویات اور دانتوں کے علاج کی خدمات۔
- ہم آپ کی نسل، جنس، جنسی میلان، مذہب، سیاسی عقائد یا معذوری کے قطع نظر آپ کے ساتھ عزت و احترام سے پیش آئیں گے۔

### محفوظ اور اعلیٰ معیار کی طبی نگہداشت

- ہم دستیاب شدہ وسائل کو مدنظر رکھتے ہوئے جس قدر ممکن ہوا آپکو بہترین نگہداشت اور علاج فراہم کریں گے۔
- ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ NHS میں کام کرنے والا ہر فرد اپنے کام میں مکمل طور پر تربیت یافتہ اور ماہر ہو۔
- ہم محفوظ اور صاف ماحول میں نگہداشت اور علاج فراہم کریں گے۔

## آپ کی ضروریات کو پورا کرنا

- ہم ایسی طبی 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 عقائد 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 کسی ٹیسٹ یا علاج کی ضرورت ہو گی تو ہم آپ کو متبادل طریقوں کی وضاحت کریں گے جس میں ہر طریقے کے فوائد اور خطرات شامل ہوں گے۔
- ہم آپ کو تمام معلومات ایسے طریقے سے دیں گے جو آپ سمجھ سکتے ہوں (مثال کے طور پر انگریزی کے علاوہ کسی اور زبان میں)۔
- اگر آپ کو مترجم یا اشاروں کی زبان کے ترجمان کی ضرورت ہوگی یا بات چیت کرنے کے سلسلے میں آپ کی کوئی مخصوص ضروریات ہیں تو اگر ہو سکا تو آپ کیلئے مدد کا انتظام کریں گے۔
- اگر اپنے خیالات کا اظہار کرنے کیلئے آپ کو نگہداشت کرنے والے یا خاندان کے کسی فرد یا اپنے شوہر/ بیوی یا دوست کی معاونت چاہیے تو ہم اس کا خیر مقدم کریں گے۔
- اگر آپ چاہتے ہیں کہ اپنے خیالات کا اظہار کرنے کے سلسلے میں کوئی اور شخص آپ کی معاونت کرے، مثلاً کوئی خود مختار ایڈووکیٹ یعنی نمائندہ تو ہم اس کا انتظام کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

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

- آپ کو کسی بھی علاج، معائنے، ٹیسٹ، سکریننگ یا تشخیصی طریقہ کار (کسی بیماری یا طبی حالت کی وجہ جاننے کا ٹیسٹ) کو قبول یا اس سے انکار کرنے کا حق حاصل ہے۔
- آپ اپنی نگہداشت کے دوران کسی بھی وقت دوسری رائے طلب کر سکتے 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۔
- اگر مستقبل کے علاج کے بارے میں آپ کی کوئی ترجیحات ہیں تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔ پھر اگر مستقبل میں آپ اپنے بارے میں فیصلے نہ کر سکیں تو ہم آپ کی خواہشات کو مد نظر رکھیں گے۔
- ہسپتال کی اپوائنٹمنٹس کے بارے میں آپ کو یہ انتخاب کرنے میں شامل کیا جاسکتا ہے کہ کس ہسپتال میں جانا ہے اور کون سے ماہر معالج نے آپ کا علاج کرنا ہے۔ آپ کو اپنی پسند کے بارے میں اپنے **General Practitioner** (عمومی معالج، GP) سے بات کرنا ہوگی لیکن آپ مزید معلومات **NHS Scotland Waiting Times** (NHS اسکاٹ لینڈ انتظار کے اوقات) کی ویب سائٹ ([www.waiting.scot.nhs.uk](http://www.waiting.scot.nhs.uk)) پر دیکھ سکتے ہیں۔ آپ کی پسند محدود ہو سکتی ہے۔ اگر ایسا ہے تو ہم آپ کو اس کی وضاحت کریں گے۔
- بعض اوقات ہم آپ کی رضامندی کے بغیر آپ کا علاج کر سکتے ہیں، مثال کے طور پر:
  - ہنگامی صورت حال میں جب آپ ہمیں نہیں بتا سکتے کہ آپ کیا چاہتے ہیں
  - اگر آپ بالغ شخص ہیں جو اپنے بارے میں فیصلہ نہیں کر سکتا یا اپنے فیصلے ہمیں نہیں بتا سکتا تو اسے 'معدوری' (incapacity) کہا جاتا ہے۔
  - اگر آپ کا علاج **Mental Health Act** (دماغی امراض کے قانون) کے تحت ہو رہا ہے یا
  - اگر آپ کی عمر 16 سال سے کم ہے اور آپ یہ نہیں سمجھ سکتے کہ علاج میں کیا شامل ہے یا ہمیں نہیں بتا سکتے کہ آپ کیا چاہتے ہیں تو اس صورت میں آپ کے والدین یا سرپرست آپ کی جگہ رضامندی دے سکتے ہیں۔
- اپنی نگہداشت اور علاج سے متعلق فیصلے کرنے میں شریک ہونا آپ کا حق ہے۔

یہ جاننے کیلئے کہ رضامندی کے بارے میں ہمارا کتابچہ کہاں سے مل سکتا ہے صفحہ 17 دیکھیں۔

## 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 17 دیکھیں۔
- ہم آپ کو طبی حالتوں، آپ کے حقوق اور صحت مند زندگی گزارنے کے بارے میں اعلیٰ معیار کی معلومات ایسی شکل میں فراہم کریں گے جو آپ کیلئے مناسب ہو۔
- 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 سے فارغ ہونے والے ہیں تو ہم آپ کے GP کو ہسپتال میں آپ کے قیام کے بارے میں تحریری معلومات بھیجیں گے۔ اگر آپ چاہیں تو ہم یہ معلومات دکھا دیں گے اور آپ کو اس کی نقل دے دیں گے۔
- اگر آپ طلب کریں تو ہم آپ کی نگہداشت اور علاج کے بارے میں NHS کے عملے کی جانب سے لکھے گئے خطوط، فیکس اور ای میلز کی نقول فراہم کریں گے۔
- ہم آپ کو معلومات دیں گے کہ آپ کس طرح ہمیں اپنی آراء سے مستفید کر سکتے ہیں۔

## آپ سے متعلقہ معلومات کو محفوظ رکھنا

- NHS میں ہمارا یہ قانونی فرض ہے کہ ہم آپ سے متعلقہ معلومات کو 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 NHS 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 NHS 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 NHS کی سروس استعمال کرتے ہیں تو ہم آپ کو آپ کا شناختی نمبر دیں گے جسے CHI (Community Health Index) (کمیونٹی ہیلتھ انڈیکس) عدد کہا جاتا ہے۔ جہاں ممکن ہو سکا ہم آپ کا CHI عدد آپ کی نگہداشت کے بارے میں جو ریکارڈ ہمارے پاس ہے اس میں شامل کریں گے۔ اس سے NHS 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 آپ نہیں چاہتے کہ آپ کی طبی معلومات NHS کے دیگر عملے کو فراہم کی جائیں تو ہمیں بتائیں۔
- آپ کو اپنے طبی ریکارڈ دیکھنے کا حق حاصل ہے اور اگر آپ چاہیں

تو اس کی نقل لے سکتے ہیں۔

یہ جاننے کیلئے کہ آپ رازداری پر ہمارے دستی اشتہار کہاں سے حاصل کرسکتے ہیں اور اپنی صحت کے ریکارڈ کیسے دیکھ سکتے ہیں، کے بارے میں جاننے کے لیے صفحہ 17 دیکھیں۔

## دوسروں کے ساتھ مل کر کام کرنا

- این ایچ ایس NHS 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 آپ کو نگہداشت اور معاونت فراہم کرنے والے دیگر اداروں کے ساتھ قریبی اشتراک میں کام کریں گے۔

## آپ کی تندرستی کی خاطر 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 واضح اور دیانتداری سے کریں گے۔
- ہم سروسز کے بارے میں فیصلے کرنے میں مریضوں، نگہداشت کرنے والوں اور عوام کے اراکین کو شامل کریں گے۔ مزید جاننے کیلئے کہ ہم NHS سروسز کے بارے میں فیصلوں میں آپ کے علاقے میں لوگوں کو کس طرح شامل کرتے ہیں یا کس طرح شامل ہوا جاتا ہے آپ کو اپنے مقامی NHS Board (NHS بورڈ) سے رابطہ کرنا چاہیے۔ یہ جاننے کیلئے کہ ان سے کس طرح رابطہ کیا جا سکتا ہے صفحہ 15 دیکھیں۔
- ہم آپ کے تبصرے اور شکایات سروسز کو بہتر بنانے کیلئے استعمال کریں گے۔

## تبصرے اور شکایات

- ہم آپ کو ملنے والی نگہداشت پر اچھے یا بُرے تبصروں کا خیرمقدم کریں گے۔
- ہم آپ کو بتائیں گے آپ جو تبصرے کرتے ہیں ان کے نتیجے میں کیا ہوتا ہے۔
- اگر آپ کو اپنی نگہداشت یا بیماری سروسز کے بارے میں کوئی تشویش ہو تو آپ کی نگہداشت میں شامل NHS کے عملے سے ان کے بارے میں بات چیت کرنا اکثر مفید ہو سکتا ہے۔

یہ جاننے کیلئے کہ شکایات کے بارے میں ہمارا کتابچہ کہاں سے مل

سکتا ہے صفحہ 17 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 گا کم کرنے کی کوشش کریں گے اور آپ کو بتانے کی کوشش کریں گے کہ آپ کو کتنی دیر انتظار کرنا پڑسکتا ہے۔

### قومی اہداف

Scottish Government Health Directorates (اسکاٹش حکومت کے صحت سے متعلق ادارے) نے پورے سکاٹ لینڈ کیلئے اہداف مقرر کئے ہیں جو بتاتے ہیں کہ بعض خاص قسم کی اپوائنٹمنٹ، ٹیسٹ اور علاج کیلئے آپ کو وقت کس قدر جلد ملنا چاہیے۔ یہ اہداف درج ذیل ہیں۔

### اپنی GP Surgery (GP سرجری) سے رابطہ کرنا

- جب آپ اپنی GP surgery (GP سرجری) سے رابطہ کریں تو ایسا ہونا چاہیے کہ اگر آپ چاہتے ہوں تو آپ دو کام کے دنوں کے اندر مشورے کیلئے کسی سے مل سکیں یا بات کرسکیں۔
- آپ کیلئے تین روز یا اس سے زیادہ پیشگی اپوائنٹمنٹ لینا ممکن ہونا چاہیے۔
- سرجری کی ٹیم یہ فیصلہ کرنے میں آپ کی مدد کرے گی کہ کسے آپ کو وہ نگہداشت دینا چاہیے جو آپ کو درکار ہے۔ یہ آپ کا GP، پریکٹس نرس اور صحت سے متعلق کوئی دوسرا پیشہ ور شخص ہو سکتا ہے۔

### ہسپتال کی اپوائنٹمنٹس

- مارچ 2009 کے اختتام تک ایسا ہونا چاہیے کہ:
- آپ GP ریفرل کے بعد 15 ہفتوں کے اندر اندر ہسپتال میں بیرونی مریضوں کی اپوائنٹمنٹ لے سکیں۔
  - ریفرل کے بعد 15 ہفتوں کے اندر آپ کا ہسپتال میں بطور اندرونی مریض یا ایک ہی دن والا کیس کے طور پر علاج ہونا چاہیے۔
  - اگر آپ کو کسی طبی مسئلے یا حالت کی وجہ جاننے کیلئے درج ذیل ٹیسٹوں میں سے کوئی ٹیسٹ کروانے کی ضرورت ہو تو آپ کا چھ ہفتوں کے اندر اندر معائنہ ہو جانا چاہیے۔
    - ایم آر آئی سکین (MRI scan)
    - سی ٹی سکین (CT scan)
    - الٹراساؤنڈ (Ultrasound)
    - بیریم سکین (Barium scan)
    - اپر اینڈوسکوپ (Upper endoscopy)
    - سسٹوسکوپ (Cystoscopy)

▪ سگمائیڈوسکوپی (Sigmoidoscopy)

▪ قولون کی جانچ (Colonoscopy)

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

Accident and Emergency (حادثات و ہنگامی حالت کا شعبہ (A&E)) میں جب آپ پہنچیں گے تو آپ کو وارڈ میں داخل ہونے، گھر بھیجے جانے یا کسی دوسرے ہسپتال منتقل ہونے سے پہلے چار گھنٹے سے زیادہ انتظار نہیں کرنا چاہیے۔

### موتیے کا اپریشن

اگر آپ کو GP یا optometrist (ماہرچشم) کی جانب سے موتیے کے اپریشن کیلئے ہسپتال بھیجا جاتا ہے تو آپ کا اپریشن 18 ہفتوں کے اندر ہونا چاہیے

### کولہے کی بڈی کا ٹوٹ جانا

اگر آپ کے کولہے کی بڈی ٹوٹ جاتی ہے اور آپ کسی specialist orthopaedic unit (بڈیوں کے علاج کے مخصوص یونٹ) میں داخل ہوتے ہیں تو اگر ضرورت ہوئی تو آپ کا اپریشن 24 گھنٹوں کے اندر کر دیا جائے گا۔

### دل کی بیماری

- اگر آپ کا GP آپ کو علاج کیلئے rapid access chest pain clinic (فوری رسائی والا سینے کے درد کا کلینک) میں بھیجتا ہے تو آپ کا علاج 16 ہفتوں میں ہو جائے گا۔
- اگر دل کے امراض کا ماہر ڈاکٹر آپ کو علاج کیلئے بھیجتا ہے تو آپ کا علاج 16 ہفتوں میں ہو جائے گا۔

### کینسر یعنی سرطان

- اگر آپ کا GP آپ کو فوری طور پر تفتیش کیلئے ہسپتال بھیجتا ہے کیونکہ وہ سمجھتا ہے کہ آپ کو کینسر ہو سکتا ہے اور پتہ چلتا ہے کہ آپ کو کینسر ہے تو ریفرل کے بعد دو مہینوں کے اندر آپ کا علاج شروع ہو جانا چاہیے۔
- اگر ڈاکٹر بتاتے ہیں کہ آپ کو چھاتیوں کا کینسر ہے تو آپ کو ایک مہینے کے اندر علاج شروع کر دینا چاہیے۔
- اگر آپ کا GP آپ کو فوری طور پر تفتیش کیلئے ہسپتال بھیجتا ہے اور پتہ چلتا ہے کہ آپ کو شدید لیوکیمیا یعنی خون کا کینسر ہے تو آپ کا علاج ریفرل کے بعد ایک مہینے کے اندر شروع ہو جانا چاہیے۔
- اگر آپ کا GP آپ کے بچے کو فوری طور پر تفتیش کیلئے ہسپتال بھیجتا ہے اور پتہ چلتا ہے کہ آپ کے بچے کو کینسر ہے تو اس کا علاج ریفرل کے بعد ایک مہینے کے اندر شروع ہو جانا چاہیے۔

بعض اوقات آپ کے مقامی علاقے میں ہسپتال کی سروسز اس قدر مصروف

ہوسکتی 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 اسکاٹ لینڈ میں کسی اور جگہ سفر کرکے جانے کا موقع دیا جائے گا۔ اگر آپ اس بارے میں جاننا چاہتے ہیں تو اپنی نگہداشت میں شامل NHS کے عملے کے کسی رکن سے بات کریں۔

## ہم آپ سے کیا امید رکھتے ہیں

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

### اپنا خیال رکھیں

خود اپنی صحت کا خیال رکھیں اور صحت مند طرز زندگی اپنائیں۔ اس سے مراد ہے:

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

### ہیلتھ سروسز کو مناسب طریقے سے استعمال کریں

- اگر آپ کی طبیعت ناساز ہے اور آپ کی GP Surgery (GP سرجری) بند ہے تو آپ پھر بھی دفتری اوقات کے بعد طبی نگہداشت اور مشورہ لے سکتے ہیں۔ آپ یہ کام NHS 24 کو **08454 24 24 24** پر ٹیلیفون کر کے کرسکتے ہیں۔ آپ کی صورت حال کو پیش نظر رکھتے ہوئے وہ آپ کو بتا سکتے ہیں کہ آپ گھر میں خود اپنا علاج کریں، آپ کو کسی ڈاکٹر سے ملنے کی سفارش کرسکتے ہیں یا ایمرجنسی میں ایمرجنس کا انتظام کر سکتے ہیں۔

- اگر آپ کے خیال میں زندگی کو خطرہ ہے اور آپ کو ایمرجنسی ایمرجنس چاہیے تو ہمیشہ **999** کو ٹیلیفون کریں اور ایمرجنس طلب کریں۔

- صرف اوقات کار سے باہر کی خدمات کو استعمال کریں اور Accident and Emergency (A&E) (حادثات اور ہنگامی حالت) کو صرف فوری اور ہنگامی حالات میں استعمال کریں۔ معمول کے علاج اور طبی مشورے کیلئے آپ کو ہمیشہ GP Surgery (GP سرجری) کا استعمال کرنا چاہیے۔

### اپنی اپوائنٹمنٹس کی پابندی کریں

- اپوائنٹمنٹس پر بر 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۔
- اگر آپ اپنی اپوائنٹمنٹ پر حاضر نہیں ہوسکتے تو جتنا جلد ممکن

- ہو سکے ہسپتال یا کلینک کو مطلع کریں تاکہ ہم آپ کی اپوائنمنٹ کسی اور شخص کو دے سکیں۔
- اگر ہسپتال کی اپوائنمنٹ کیلئے ایمبولنس ٹرانسپورٹ بک کی گئی ہے اور اب آپ کو اس کی ضرورت نہیں تو **Scottish Ambulance Service** (سکاٹ لینڈ میں ایمبولینس کی خدمات) کو **0800 389 1333** پر ٹیلیفون کر کے مطلع کریں (ٹیلیفون کالیں مفت ہیں)۔

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

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

## مشورے اور علاج پر عمل کریں

- جس مشورے یا علاج کے بارے میں آپ سے اتفاق کیا گیا ہے اس پر عمل کرنے کی کوشش کریں۔
- اگر آپ ایسا کرنے میں فکرمند ہیں تو:
  - اس کے بارے میں مشورہ دینے والے یا علاج کرنے والے شخص سے بات کریں۔
  - اپنی **GP Surgery** (GP سرجری) سے رابطہ کریں، یا
  - اپنی مقامی کمیونٹی کی فارمیسی میں کسی سے بات کریں۔

## ادویات کے بارے میں احتیاط کریں

- ہم جو دوائی آپ کو دیتے ہیں انہیں کھانے کے بارے میں ہماری ہدایات پر عمل کریں اور علاج کا کورس مکمل کریں۔
- اگر آپ علاج بند کرنے یا تبدیل کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو آپ کو پہلے اپنے ڈاکٹر یا فارماسسٹ سے بات چیت 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 نسخے کیلئے آرڈر کافی وقت پہلے کریں۔
- دوائیاں سنبھال کر اور بچوں کی پہنچ سے دور رکھیں۔
- اگر آپ ہسپتال جائیں تو عملے کو ان ادویات کے بارے میں بتائیں جو آپ پہلے سے کھا رہے ہیں۔ اس کا بہترین طریقہ یہ ہے کہ اپنی تمام ادویات ساتھ لے جائیں اور انہیں عملے کے کسی رکن کو دے دیں۔ اگر آپ ایسا نہیں کر سکتے تو ان تمام ادویات کی فہرست اپنے ساتھ لے جانے کی کوشش کریں جو آپ کھا رہے ہیں اور اسے عملے کے کسی رکن کو دے دیں۔

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

- صاف ہاتھ چھوت چھات کے پھیلاؤ کو روکنے میں مدد دے سکتے ہیں۔ ہسپتال کے وارڈ میں تشریف لے جانے سے پہلے ہمیشہ اپنے ہاتھ دھوئیں اور خشک کریں خاص طور پر ٹائیلٹ جانے کے بعد۔ وارڈ کے دروازے یا بستر کے پہلو میں فراہم کردہ ہاتھ صاف کرنے والی جیل gel استعمال کریں۔
- اگر آپ کے خیال میں آپ کا معائنہ کرنے سے پہلے عملے کا کوئی رکن 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 NHS 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۔

## NHS کے 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 NHS کے عملے اور دیگر مریضوں کے ساتھ تشدد سراسر 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 کے متعلق طبی نگہداشت فراہم کرنے والے دیگر افراد کو آگاہ کیا جائیگا، یا
  - آپ کے بارے میں پولیس کو اطلاع دے جائیگی
- ہم نسلی بنیادوں پر، جنسی یا کسی اور طریقے سے ہراساں کرنے یا بدسلوکی کو برداشت نہیں کریں گے۔

## دیگر طریقے جن سے آپ مدد کر سکتے ہیں

خون، اعضاء، عضلات یا ہڈی کے گودے کا عطیم دینا

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

- اگر آپ خون کا عطیم دینا چاہتے ہیں تو **0845 90 90 999** پر ٹیلیفون کریں، **Scottish National Blood Transfusion Service** (اسکاٹ لینڈ کی انتقال خون کی قومی خدمت) کی ویب سائٹ **www.scotblood.co.uk** پر تشریف لے جائیں یا **61611** پر 'blood' ٹیکسٹ کریں۔
- اگر آپ اپنی موت کے بعد کوئی عضو یا عضلہ کا عطیم دینا چاہتے ہیں تو آپ کو اپنا نام **NHS Organ Donor Register** (عضو کا عطیم دینے والوں کا NHS رجسٹر) میں درج کرانا چاہیے۔ آپ کو اپنے قریبی لوگوں کے ساتھ اپنی خواہشات کے بارے میں گفتگو کرنی چاہیے اور اپنے پاس **donor card** (ڈونر کارڈ) رکھنا چاہیے۔ مزید معلومات کیلئے **Organ Donor Line** (اعضا کا عطیم کرنے والوں کے لیے لائن) کو **0845 60 60 400** پر ٹیلیفون کریں یا **NHS** کی عطیم کرنے والوں کے لیے ویب سائٹ **www.uktransplant.org.uk** ملاحظہ کریں۔
- آپ کوئی عضو جیسا کہ گردہ، اپنی زندگی میں عطیم کرنے کا فیصلہ بھی کر سکتے ہیں۔ زندگی میں عطیم کرنے والا اکثر مریض کا کوئی رشتہ دار یا قریبی شخص ہوتا ہے۔ عطیم دینے والے کو ہمیشہ خطرات کے بارے میں احتیاط سے غور کرنا چاہیے۔ زندگی میں عطیم دینے کے بارے میں مزید معلومات کیلئے **Organ Donor Line** (اعضا کا عطیم کرنے والوں کے لیے لائن) کو **0845 60 60 400** پر ٹیلیفون کریں یا **NHS** کی عطیم کرنے والوں کے لیے ویب سائٹ **www.uktransplant.org.uk** پر ملاحظہ کریں۔
- ہڈی کا گودا عطیم کرنے کیلئے (**Anthony Nolan Trust** انتھونی نولن ٹرسٹ) کو **0207 284 1234** پر ٹیلیفون کریں یا ان کی ویب سائٹ (**www.anthonynolan.org.uk**) ملاحظہ کریں۔

## رضاکار بنیں یا اس کام میں شامل ہوں

- اگر آپ رضاکار بننا چاہتے ہیں تو آپ درج ذیل طریقوں سے معلوم کر سکتے ہیں کہ آپ کے اپنے مقامی علاقے میں کون سے مواقع ہیں :
- اپنے مقامی **NHS board** (این ایچ ایس بورڈ) سے رابطہ کر کے (یہ جاننے کیلئے کہ یہ کس طرح کیا جاتا ہے صفحہ 15 دیکھیں)
- اپنے مقامی رضاکار مرکز سے رابطہ کر کے، یا
- **Scotland Network** (سکاٹ لینڈ نیٹ ورک) میں **Volunteer Centre** (اسکاٹ لینڈ میں رضاکار مرکز) کی ویب سائٹ

## 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 ڈبوں کا استعمال شامل ہیں۔

## مزید معلومات کہاں سے حاصل کی جائیں

### NHS کی سروسز کے بارے میں معلومات

- بیماریوں اور طبی حالتوں، NHS کی سروسز اور صحت کے حالیہ مسائل کے بارے میں مستند معلومات کیلئے NHS Helpline (این ایچ ایس کی مدد کی لائن) کو **0800 22 44 88** پر ٹیلیفون کریں (ٹیکسٹ فون **18001 0800 22 44 88**)
- اگر آپ کی طبیعت ناساز ہے اور آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ اپنی GP Surgery (سرجری) کے کھلنے کا انتظار نہیں کر سکتے تو NHS 24 کو **08454 24 24 24** پر ٹیلیفون کریں (کالیں مقامی ریٹ پر چارج کی جاتی ہیں)
- **www.nhs24.com** پر بیماریوں اور طبی حالتوں، NHS کی خدمات بشمول GP، ڈینٹسٹس اور کمینوٹی فارماسٹ (کیمسٹس) کے بارے میں عمومی معلومات موجود ہیں۔
- NHS کی مزید مقامی سروسز کیلئے اپنے مقامی NHS board (این ایچ ایس بورڈ) سے رابطہ کریں۔
- رابطے کیلئے تفصیلات آپ فون بک میں 'health service' کے نیچے یا NHS Helpline (این ایچ ایس کی مدد کی لائن) کو **0800 22 44 88** پر ٹیلیفون کر کے حاصل کر سکتے ہیں۔

### معلومات، مشورہ اور نمائندگی

- مختلف معاملات بشمول NHS سروسز اور آپ کے حقوق کے بارے میں مفت، رازدارانہ اور آزادانہ مشورے کیلئے سیٹرنز ایڈوائس بیورو سے رابطہ کریں۔ اگر آپ NHS کے بارے میں کسی تشویش کے اظہار یا شکایت کرنے کے سلسلے میں کسی شخص سے مشورے یا مدد کیلئے بات کرنا چاہتے ہیں تو آپ کا مقامی بیورو آزادانہ مشورہ اور معاونت فراہم کرے گا۔ اپنی قریب ترین برانچ تلاش کرنے کیلئے اپنی مقامی فون بک یا انٹرنیٹ (**www.cas.org.uk**) پر دیکھیں۔
- **0131 260 5380** پر فون کر کے Scottish Independent Advocacy Alliance (اسکاٹش آزاد نمائندگی کے لیے اتحاد) سے رابطہ کریں۔ مزید معلومات یا اپنے علاقے میں آزادانہ وکالت کا ادارہ تلاش کرنے کیلئے ان کی ویب سائٹ (**www.siaa.org.uk**) ملاحظہ کریں۔
- اگر آپ اپنے بارے میں فیصلے نہیں کر سکتے یا اپنے فیصلے دوسروں کو نہیں بتا سکتے تو اسے معذوری (yticapacni) 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۔

Office of the Public Guardian (Scotland) (اسکاٹ لینڈ میں پبلک

گارڈین کا دفتر)

Hadrian House

Callendar Business Park

Callendar Road  
Falkirk  
FK1 1XR  
ٹیلیفون 01324 678 300  
ای میل [opg@scotcourts.gov.uk](mailto:opg@scotcourts.gov.uk)  
ویب سائٹ [www.publicguardian-scotland.gov.uk](http://www.publicguardian-scotland.gov.uk)

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

**The Scottish Child Law Centre** (اسکاٹ لینڈ کا بچوں کے قانون کا مرکز)

54 East Crosscauseway  
Edinburgh  
EH8 9HD

معلومات کے لئے ہیلپ لائن 0131 667 6333  
مفت فون نمبر (18 سال سے کم عمر لوگوں کے لئے): 0800 328 8970  
مفت ٹیکسٹ انکوائری سروس 80800 ('SCLC') ٹیکسٹ کریں اور اس کے بعد اپنا سوال جوابات آپ کے موبائل فون پر بذریعہ ٹیکسٹ بھیجے جائیں گے۔  
ای میل [enquiries@sccl.org.uk](mailto:enquiries@sccl.org.uk)  
ویب سائٹ [www.sccl.org.uk](http://www.sccl.org.uk)

- دماغی امراض، سیکھنے سے معذوری، یادداشت کھو دینے اور دیگر دماغی خلل میں مبتلا افراد کے حقوق کے بارے میں مزید معلومات کیلئے درج ذیل سے رابطہ کریں:

**Mental Welfare Commission for Scotland** (اسکاٹ لینڈ کیلئے دماغی فلاح و بہبود کا کمیشن)

ٹیلیفون 0800 389 6809  
ای میل [enquiries@mwcscot.org.uk](mailto:enquiries@mwcscot.org.uk)  
ویب سائٹ [www.mwcscot.org.uk](http://www.mwcscot.org.uk)

یکم اپریل 2009 سے Mental Welfare Commission for Scotland کا پتہ درج ذیل ہو گا:

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

**معیار کے بارے میں معلومات**

اس نگہداشت کے معیار کو بہتر بنانے کیلئے جو ہم فراہم کرتے ہیں

**NHS) NHS Quality Improvement Scotland** سکاٹ لینڈ میں معیار کی بہتر) نامی ادارہ قائم کیا گیا ہے۔ یہ اسکاٹ لینڈ میں NHS کی خدمات کا معیار مقرر کرتا ہے۔ یہ سروسز پر مسلسل نگاہ رکھتا ہے اور نظر ثانی کرتا ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ اس کتابچے میں بیان کیے گئے معیار پر ہم پورا اترتے ہیں۔

- آپ ان کی طرف سے کئے جانے والے معائنوں یا نظر ثانیوں کی رپورٹیں دیکھ سکتے ہیں۔
- **NHS) NHS Quality Improvement Scotland (QIS)** سکاٹ لینڈ میں معیار کی بہتری) آپ کو اس معیار کے بارے میں معلومات دے سکتا ہے جس پر پورا اترنے کی ہم سے امید کی جاتی ہے۔

آپ NHS Quality Improvement Scotland سے درج ذیل پتہ پر رابطہ کر سکتے ہیں:

**Elliott House**

**8-10 Hillside Crescent**

**Edinburgh**

**EH7 5EA**

**0131 623 4300** ٹیلیفون

**0131 623 4383** ٹیکسٹ فون

ای میل **comments@nhshealthquality.org**

ویب سائٹ **www.nhshealthquality.org**

## طبی حقوق کے بارے میں معلومات

- **Confidentiality – it's your right** (رازداری - یہ آپ کا حق ہے) یہ کتابچہ واضح کرتا ہے کہ NHS کس طرح آپ کی صحت سے متعلق ذاتی معلومات محفوظ رکھتی ہے۔
- **How to see your health records** (اپنی صحت کے ریکارڈ کو کیسے دیکھ سکتے ہیں) یہ کتابچہ آپ کو صحت کے اپنے ریکارڈ دیکھنے یا اس کی نقل حاصل کرنے کے حق کے بارے میں بتاتا ہے۔
- **Making a complaint about the NHS** (این ایچ ایس کے بارے میں شکایت کرنا) یہ کتابچہ آپ کو بتاتا ہے کہ NHS کے شکایات کے طریقہ کار کو بروئے کار لا کر کس طرح شکایت کی جاتی ہے۔
- **Consent – it's your decision** (رضامندی - یہ آپ کا فیصلہ ہے) یہ کتابچہ آپ کو بتاتا ہے کہ کس طرح آپ کو اپنے علاج اور صحت کی دیکھ بھال کے فیصلوں میں شامل کیا جانا چاہیے۔
- **Health care for overseas visitors** (بیرون ملک سے آنے والوں کیلئے طبی نگہداشت) یہ مختلف طرح کے حقائق نامے ہیں جو واضح کرتے ہیں کہ بیرون ملک سے آنے والے وزیٹر اسکاٹ لینڈ میں NHS کی کون سی سروسز وصول کرنے کا حق رکھتے ہیں۔

بچوں اور نو عمر افراد کیلئے معلومات

- **Confidentiality – your rights** (رازداری - آپ کے حقوق) یہ آپ کو بتاتا ہے کہ کس طرح NHS آپ کے بارے میں معلومات کو خفیہ رکھتی ہے۔
- **Have your say! Your right to be heard** (اپنی بات کہیں! آپ کا حق کہ آپ کی بات کو سنا جائے) یہ کتابچہ بتاتا ہے کہ رد عمل کس طرح دیا جائے یا NHS کے بارے میں شکایت کس طرح کی جائے۔
- **Consent – your rights** (رضامندی - آپ کے حقوق) یہ کتابچہ آپ کو بتاتا ہے کہ کس طرح آپ کو اپنے علاج اور صحت کی دیکھ بھال کے فیصلوں میں شامل کیا جانا چاہیے۔

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

- **GP surgeries** (سرجریاں)، ڈینٹل سرجریاں، ہسپتال اور کوئی وہ جگہ جہاں سے آپ NHS کی نگہداشت حاصل کرتے ہیں
- **0800 22 44 88** پر NHS Helpline (NHS کی مدد کی لائن) (ٹیکسٹ فون **18001 0800 22 44 88**)
- اور **www.hris.org.uk**
- شہریوں کیلئے آپ کا مقامی مشاورتی ادارہ **citizens advice bureau** (اپنا قریب ترین بیورو انٹرنیٹ سے **www.cas.org.uk** پر یا اپنی مقامی فون بک میں تلاش کریں)



ہم نے اپنی بہترین کوشش کی ہے کہ اس بات کو یقینی بنائیں کہ اس کتابچے میں دی گئی معلومات درست ہوں۔ تاہم یہ کتابچہ صرف رہنمائی کیلئے ہے لہذا آپ اس پر انحصار 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۔

Health Rights Information Scotland کی طرف سے تیار کردہ جو  
Scottish Government Health Directorates کے لئے Consumer Focus Scotland کا منصوبہ  
ہے۔



سال

تاریخ نظر ثانی جنوری 2011  
نسخہ 3

تکمیل 2009

یہ معلومات کسی اور زبان یا شکل میں حاصل کرنے کیلئے اپنے مقامی NHS board (NHS بورڈ) کو ٹیلیفون کریں۔ اگر آپ کو اس سلسلے میں کوئی مدد درکار ہو تو NHS کی 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۔