NHS के बारे में शिकायत कैसे करें

संस्करण 4
अक्तूबर 2011 में तैयार
संशोधन तिथि वसंत 2012

स्कॉटलैंड में NHS (एनएचएस) में हम आपको यथासंभव बेहतरीन देखभाल और उपचार मुहैया कराने का प्रयास करते हैं। हम टिप्पणियों का स्वागत करते हैं फिर वे चाहे अच्छी हों या खराब ताकि हम सेवा को बेहतर बना सकें। अगर आप किसी चीज से खुश नहीं हैं तो कृपया हमें बताएं।

यह पुस्तिका बताती है कि NHS शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करते हुए शिकायत कैसे की जाए।

मैं किस चीज के बारे में शिकायत कर सकता/सकती हूं?

आप जिन चीजों के बारे में शिकायत कर सकते हैं उनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- आप जो देखभाल या उपचार NHS में प्राप्त कर चुके हैं या प्राप्त कर रहे हैं
- उस जगह से संबंधित कोई भी चीज जहां पर आपको देखा गया है, उदाहरण के लिए किसी डॉक्टर की सर्जरी, कोई अस्पताल, कोई कारागार स्वास्थ्य केंद्र या एम्बुलेंस
- आपकी देखभाल से जुड़ा NHS स्टाफ का कोई सदस्य
- आपके लोकल एरिया में हमारी सेवाओं की व्यवस्था कैसे की जाती है, अगर इससे आपकी देखभाल या उपचार प्रभावित हुआ हो।

अगर आपकी शिकायत NHS के किसी अन्य हिस्से या अन्य संगठन, जैसे सामाजिक सेवाएं, से भी जुड़ी है तो हमें शिकायत वहां के किसी व्यक्ति को भेजनी पड़ सकती है। हम आपको बताएंगे कि आपकी शिकायत को कौन देख रहा है।

मैं किस चीज के बारे में शिकायत नहीं कर सकता/सकती?

ऐसी कुछ चीजें हैं जिनके बारे में आप NHS शिकायत प्रक्रिया के जरिये शिकायत नहीं कर सकते। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- निजी स्वास्थ्यचर्या या उपचार
- NHS द्वारा प्रदान नहीं की जानेवाली या वित्तपोषित नहीं की जाने वाली सेवाएं, और
- ऐसी कोई चीज जिसके बारे में आप कानूनी कार्रवाई कर रहे हैं।

NHS की शिकायत प्रक्रिया प्राय: वित्तीय क्षतिपूर्ति मुहैया नहीं कराती। वित्तीय क्षतिपूर्ति के बारे में सलाह के लिए आपको अपने स्थानीय citizens advice bureau (नागरिक सलाह ब्यूरो) या किसी वकील से संपर्क करना चाहिए।

शिकायत कौन कर सकता है?

आप शिकायत कर सकते हैं बशर्ते आपने:

- NHS देखभाल या उपचार प्राप्त किया हो या कर रहे हों, या
- हमारी सेवाओं या सुविधाओं को प्राप्त किया हो या उनका उपयोग किया हो।

आप किसी अन्य के लिए शिकायत कर सकते हैं बशर्ते:

- आपने शिकायत करने के लिए उनकी सहमति ली हो – रोगी को स्टाफ को अपने स्वास्थ्य संबंधी रिकार्ड को देखने देने के बारे में सहमति भी देनी होगी, यदि इसकी आवश्यकता हो
- आप बच्चे के मां-बाप, अभिभावक या मुख्य देखभालकर्ता हैं और आपका बच्चा इस बात को समझने के लिए पर्याप्त परिपक्व नहीं है कि शिकायत कैसे की जाए
- आपके पास ऐसे किसी व्यक्ति के लिए जो कि स्वयं से निर्णय नहीं ले सकता, कल्याण संबंधी पावर ऑफ अटर्नी या कल्याण संबंधी अभिभावकता आदेश है और उस आदेश में यह निर्दिष्ट है कि आपको स्वास्थ्य देखभाल के बारे में शिकायत करने का अधिकार प्राप्त है
- आप किसी ऐसे रोगी के रिश्तेदार हैं जिसकी मृत्यु हो चुकी है, या उसके साथ आपका कोई संबंध था, और आपको इस बात का सरोकार है कि मृत्यु होने से पहले उनका उपचार किस प्रकार किया गया था, या
- आप रोगी के लिए वकील के रूप में काम कर रहे हैं (पैरवी के बारे में अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 5 देखें)।

मैं शिकायत कब तक कर सकता/सकती हूं?

शिकायतों के लिए हमारे पास समय सीमा होती है। सामान्यतया, आपको अपनी शिकायत निम्नप्रकार ही करनी होगी:

- उस घटना के छह महीने के भीतर जिसके बारे में आप शिकायत करना चाहते हैं, या
- आपको इस बात का पता चलने के छह महीने के भीतर कि आपके पास शिकायत करने का कोई कारण है – लेकिन घटना के 12 महीने से अधिक समय के बाद नहीं।

फिर भी, अगर आप महसूस करते हैं कि समय सीमा आपकी शिकायत पर लागू नहीं होनी चाहिए तो कृपया उस व्यक्ति से बात करें जो आपकी शिकायत को देख रहा है। कई बार हम समय सीमा के बाद किसी शिकायत को स्वीकार कर सकते हैं।

आप अपनी शिकायत स्वीकार नहीं करने के NHS के फैसले के बारे में Scottish Public Services Ombudsman (स्कॉटिश पब्लिक सर्विसेस ओमड्समैन) से शिकायत कर सकते हैं (अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 6 देखें)।

शिकायत कैसे करें

मुझे क्या करना चाहिए?

- अगर आप कर सकते हैं तो सबसे पहले आपकी देखभाल से संबंधित स्टाफ के सदस्य से बात करें। अगर आप ऐसा करते हैं तो हम आपकी शिकायत का निपटारा मौके पर ही करने की कोशिश कर सकते हैं।
- अगर आप अपनी देखभाल से संबंधित NHS स्टाफ से बात करने में असमर्थ हैं तो आप स्टाफ के किसी वरिष्ठ सदस्य या संबंधित NHS संगठन के शिकायत अधिकारी से बात करने के लिए कह सकते हैं।
- आप स्वयं उपस्थित होकर, फोन से या लिखित रूप में शिकायत कर सकते हैं। शिकायत करते समय आपको निम्नलिखित सूचना देनी चाहिए:
    - अपना पूरा नाम और पता (और रोगी का नाम और पता अगर आप उसके लिए शिकायत कर रहे हैं), और
    - इस बारे में अधिकतम संभव उपयोगी जानकारी कि क्या हुआ, घटना कहां और कब की है।
- इसके अतिरिक्त आप अपनी शिकायत फैक्स, ईमेल या टेक्स्टफोन (अगर उपलब्ध है) के द्वारा भी कर सकते हैं, लेकिन अगर आप ऐसा करते हैं तो हो सकता है कि दूसरे लोग आपकी व्यक्तिगत जानकारी को देख लें।

मुझे किससे शिकायत करनी चाहिए?

- आपको सबसे पहले सेवा मुहैया कराने वाले व्यक्ति या संगठन से सीधे शिकायत करनी चाहिए।
- अगर आपको लगता है कि आप ऐसा नहीं कर सकते हैं तो यह पता लगाने के लिए अपने स्थानीय NHS board (NHS बोर्ड) से संपर्क करें कि आपकी शिकायत के संबंध में आपकी कौन सहायता कर सकता है - पुस्तिका का पृष्ठ 7 देखें।
- अगर आपकी शिकायत NHS 24 या Golden Jubilee National Hospital (गोल्डन जुबिली नेशनल हास्पिटल) के बारे में है तो आपको सबसे पहले उस व्यक्ति से बात करनी चाहिए जो आपके मामले को देख रहा था। अगर आपको लगता है कि आप ऐसा नहीं कर सकते तो संगठन में शिकायत अधिकारी से बात करें। संपर्क के विवरण पृष्ठ 7 पर उपलब्ध हैं।
- अगर आपकी शिकायत Scottish Ambulance Service (स्कॉटिश एम्बुलेंस सर्विस) के बारे में है तो आपको उनके मुख्यालय को शिकायत करनी चाहिए। संपर्क के विवरण पृष्ठ 7 पर उपलब्ध हैं।
- अगर आपकी शिकायत State Hospital (स्टेट हास्पिटल) के बारे में है तो आपको वहां के शिकायत अधिकारी से शिकायत करनी चाहिए। संपर्क के विवरण पृष्ठ 8 पर उपलब्ध हैं।

मेरे शिकायत करने के बाद क्या होता है?

- आपकी शिकायत मिलने के तीन कार्य दिवसों के भीतर हम आपको पत्र लिखेंगे।
- इस पत्र से:
  - आपको यह पता चलना चाहिए कि आपकी शिकायत पर गौर करने के लिए हम कौन सी कार्रवाई करेंगे।
  - आपको शिकायत के बारे में स्टाफ के किसी सदस्य से बात करने का मौका मिलना चाहिए।
  - आपको स्वतंत्र सलाह एवं सहायता के बारे में जानकारी मिलनी चाहिए (अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 5 देखें), और
  - समाधान या मध्यस्थता के बारे में जानकारी मिलनी चाहिए अगर इससे मदद मिल सकती हो (अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 6 देखें)।
- हम आपके बारे में जानकारी को गोपनीय रखेंगे। आपकी शिकायत की छानबीन करने के लिए हमें आपके बारे में दूसरे NHS स्टाफ से बात करनी पड़ सकती है या उन्हें आपके स्वास्थ्य रिकार्ड दिखाने पड़ सकते हैं। अगर आप नहीं चाहते हैं कि हम आपके स्वास्थ्य रिकार्डों में दी गयी जानकारी को साझा करें तो आपको हमें यह बात शिकायत करते समय बतानी चाहिए, लेकिन यह ध्यान में रखें कि इससे आपकी शिकायत पर कार्रवाई करना अधिक कठिन हो सकता है।
- हम आपके ब्यौरों और शिकायत का रिकार्ड रखेंगे और इसका उपयोग सेवाओं को बेहतर बनाने में सहायता करने के लिए करेंगे।

मुझे पूर्ण उत्तर कब प्राप्त होगा?

- हम आपकी शिकायत मिलने के 20 कार्य दिवसों के भीतर आपको लिखित रूप में पूर्ण उत्तर देंगे।
- अगर आपकी शिकायत किसी GP surgery (जीपी सर्जरी), NHS डेंटल सर्जरी, NHS चश्मासाज़ की प्रैक्टिस, या किसी फार्मेसी के बारे में है तो हम 10 कार्य दिवसों के भीतर उत्तर देंगे।
- कुछ मामलों में, हमें आपको पूर्ण उत्तर देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता पड़ सकती है और हम इन समय सीमाओं का पालन करने में असमर्थ हो सकते हैं। अगर ऐसा होता है, तो हम आपको इसकी जानकारी देंगे और इसका कारण बताएंगे।
- अपने उत्तर में हम आपको अपनी जांच के परिणाम की जानकारी देंगे। हम:
    - यह बताएंगे कि हमने आपकी शिकायत पर गौर किया है और उसमें उठाए गए सभी मुद्दों का उत्तर देंगे।
    - अगर कहीं कोई गलतियां हुई हैं तो उनके लिए आपसे क्षमा मांगेंगे।
    - यह स्पष्ट करेंगे कि आपने जिस बारे में शिकायत की है उसे रोकने के लिए हम क्या करेंगे
    - अगर आवश्यक हो तो यह स्पष्ट करेंगे कि आपकी शिकायत के कुछ हिस्सों के बारे में और अधिक कार्रवाई क्यों नहीं की जा सकती।
    - अगर पत्र में ऐसा कुछ है जिसके बारे में आप नहीं समझते हैं तो आपको स्टाफ के किसी सदस्य से बात करने का मौका देंगे, और
    - Scottish Public Services Ombudsman (स्काटिश पब्लिक सर्विसेस ओम्बुड्समैन) के बारे में जानकारी इसलिए सम्मिलित करेंगे कि अगर आप हमारे उत्तर से अप्रसन्न हों और इस मामले में आगे कार्रवाई करना चाहते हों (अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 6 देखें)।

शिकायत करने में कौन मेरी मदद कर सकता है?

स्वतंत्र सलाह और सहायता

- अगर आप शिकायत करने में सलाह या मदद के लिए किसी से बात करना चाहते हैं तो कृपया किसी स्टाफ़ के सदस्य से Independent Advice and Support Service (IASS) (स्वतंत्र सलाह और सहायता सेवा) के बारे में विस्तृत जानकारी के लिए पूछें जो स्थानीय citizens advice bureau (नागरिक सलाह ब्यूरो) के ज़रिए उपलब्ध है। संपर्क के विवरणों के लिए पृष्ठ 7 देखें।

पैरवी

- अगर आपको स्वयं शिकायत करना मुश्किल लगता है और चाहते हैं कि कोई आपकी ओर से बात रखे तो आप किसी स्वतंत्र वकील के लिए अनुरोध कर सकते हैं। स्वतंत्र वकील NHS से बाहर का कोई व्यक्ति होता है जो आपकी तरफ से बात कर सकता है या आपकी बात को रखने में आपकी सहायता कर सकता है। आपका स्थानीय NHS board या शिकायत अधिकारी आपके इलाके में उपलब्ध पैरवी संबंधी सेवाओं के बारे में आपको बता सकेगा।

समाधान या मध्यस्थता

- समाधान या मध्यस्थता का अर्थ है किसी समस्या को हल करने के लिए लोगों को परस्पर एक जगह लाना।
- कोई स्वतंत्र समाधानकर्ता या मध्यस्थ आपकी मदद करने और जिस व्यक्ति के बारे में आपने शिकायत की है उसे इस बात के लिए सहमत करने की कोशिश कर सकता है कि आगे क्या किया जाए।
- समाधान या मध्यस्थता का उपयोग केवल तभी हो सकता है जब आप और वह व्यक्ति जिसके बारे में आपने शिकायत की है, दोनों उस पर सहमत हों।
- समाधान या मध्यस्थता के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए कृपया उस व्यक्ति से बात करें जो आपकी शिकायत के बारे में कार्रवाई कर रहा हो।

शिकायत कर चुकने के बाद अगर मैं अपना मन बदल लेता/लेती हूं तो क्या होगा ?

- शिकायत करने के बारे में आप अपना मन कभी भी बदल सकते हैं। कृपया जितनी जल्दी हो सके हमें बताएं। अगर आप हमें पत्र लिखकर इस बारे में बताते हैं तो यह उपयोगी रहेगा, अलबत्ता फोन करने से भी काम चल जाएगा।

NHS ने जिस तरह से मेरी शिकायत के बारे में कार्रवाई की है उसे लेकर अगर मैं खुश न हूं तो क्या किया जा सकता है?

The Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)

- अगर NHS ने आपकी शिकायत की पूरी तरह से जांच की है और आप फिर भी खुश नहीं हैं तो अपनी शिकायत पर आगे और विचार करने के लिए आप SPSO से कह सकते हैं।
  - सामान्यतः SPSO उन शिकायतों के बारे में कार्रवाई नहीं कर सकता जो आपके द्वारा की जानेवाली शिकायत से संबंधित मुद्दे के बारे में आपको पता चलने के समय से 12 महीनों से अधिक पुरानी हों। कई बार यह समय सीमा लागू नहीं होती अधिक जानकारी के लिए ओम्बुड्समैन से संपर्क करें।
  - SPSO उन मामलों पर कार्रवाई नहीं कर सकता जो न्यायालय में हों या जिन पर न्यायालय में कार्यवाही चल रही हो।
- अगर आप NHS द्वारा आपकी शिकायत पर कार्रवाई करने के तरीके से खुश नहीं हैं, उदाहरण के लिए अगर आपको लगता है कि इसमें बहुत अधिक समय लग रहा है, तो आप SPSO से संपर्क कर सकते हैं।
- Ombudsman सभी मामलों को अपने हाथ में नहीं लेता और वह इस बात का फैसला करेगा कि आपकी शिकायत की आगे जांच की जाए या नहीं।
- Ombudsman से संपर्क कैसे करें इस बारे में जानने के लिए पृष्ठ 8 देखें।

अधिक जानकारी कैसे प्राप्त करें

- इस पुस्तिका में किसी भी चीज के बारे में अधिक जानकारी के लिए, निम्नलिखित से संपर्क करें:
  - अपने स्थानीय NHS board से संपर्क करके उनसे कहें कि आप शिकायतों के बारे में किसी से बात करना चाहते हैं

    अपने स्थानीय NHS board के संपर्क विवरणों का पता करने के लिए:

    – फोन बुक में 'स्वास्थ्य सेवाएं' (health services) के तहत देखें

    – NHS inform Helpline (एनएचएस हेल्पलाइन) को **0800 22 44 88 पर फोन करें**, या

    – इंटरनेट पर यहां देखें **www.hris.org.uk**
  - NHS inform Helpline को **0800 22 44 88 पर फोन करें** (textphone (टेक्स्टफोन) 18001 0800 22 44 88)
  - अपने स्थानीय citizens advice bureau से (अपने नज़दीकी ब्यूरो का पता इस वेबसाइट पर लगाएं **www.cas.org.uk** या अपनी स्थानीय फोन बुक में देखें)।

Scottish Ambulance Service (स्कॉटिश एम्बुलेंस सर्विस)

एम्बुलेंस सर्विस के बारे में शिकायत करने के लिए, संपर्क करें:

National Complaints Administrator
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Tipperlinn Road
Edinburgh
EH10 5UU

फोन **0131 446 7000**

NHS 24

NHS 24 के बारे में शिकायत करने के लिए, संपर्क करें:

Patient Customer Relations Department
NHS 24
Caledonia House
Fifty Pitches Road
Cardonald Park
Glasgow
G51 4ED

फोन **0141 337 4501**

Golden Jubilee National Hospital (गोल्डन जुबिली नेशनल हास्पिटल)

गोल्डन जुबिली नेशनल हास्पिटल के बारे में शिकायत करने के लिए संपर्क करें:

NHS Waiting Times Centre Board
Golden Jubilee National Hospital
Agamemnon Street
Clydebank
G81 4DY

फोन **0141 951 5154**

State Hospital (स्टेट हास्पिटल)

स्टेट हास्पिटल के बारे में शिकायत करने के लिए संपर्क करें:

Complaints Officer
The State Hospital
Carstairs
Lanark
ML11 8RP

फोन: **01555 842 200**

Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) (स्कॉटिश पब्लिक सर्विसेस ओम्बुड्समैन)

The Scottish Public Services Ombudsman
Freepost EH641
Edinburgh
EH3 0BR

फोन **0800 377 7330**

टेक्स्ट संदेश **07900 494 372**

ईमेल **ask@spso.org.uk**

वेबसाइट **www.spso.org.uk**

स्वास्थ्य अधिकारों के बारे में जानकारी

- **गोपनीयता – यह आपका अधिकार है (Confidentiality – it's your right)** में बताया गया है कि NHS आपकी निजी स्वास्थ्य सूचना की रक्षा कैसे करती है
- **अपने स्वास्थ्य के रिकार्ड आप कैसे देखें (How to see your health records)** में आपके इस अधिकार के बारे में बताया गया है कि आप अपने स्वास्थ्य रिकार्ड को कैसे देख सकते हैं या उसकी प्रति कैसे प्राप्त कर सकते हैं।
- **NHS और आप (The NHS and You)** में बताया गया है कि स्कॉटलैंड में आप NHS से क्या आशा कर सकते हैं, और NHS आपसे क्या आशा करती है।
- **अनुमति – यह आप का निर्णय है (Consent – it's your decision)** में बताया गया है कि आपको अपने स्वास्थ्य की देखभाल और चिकित्सा के विषय में निर्णय लेने में कैसे शामिल होना चाहिए।
- **विदेशी मरीजों के लिए स्वास्थ्य देखभाल (Health care for overseas visitors)** एक तथ्यपत्र शृंखला है जिसमें बताया गया है कि स्कॉटलैंड में ठहरने के दौरान विदेशी पर्यटक कौन-सी NHS सेवाएं प्राप्त करने की अपेक्षा कर सकते हैं।

युवा लोगों के लिए सूचना

- **अनुमति – आपके अधिकार (Consent – your rights)** में बताया गया है कि आपको अपने स्वास्थ्य की देखभाल और चिकित्सा के विषय में निर्णय लेने में कैसे शामिल होना चाहिए।
- **गोपनीयता – आपके अधिकार (Confidentiality – your rights)** में बताया गया है कि स्वास्थ्य सेवा आपके बारे में जानकारी को किस प्रकार गोपनीय रखती है।
- **अपनी बात कहें! कहने का आपका अधिकार (Have your say! Your right to be heard)** में बताया गया है कि अपना फीडबैक किस तरह दें या NHS के बारे में शिकायत कैसे करें।

देखभाल करने वालों के लिए जानकारी

- **देखभाल और अनुमति (Caring and consent)** में उस वयस्क के स्वास्थ्य की देखभाल के निर्णयों में शामिल होने के आपके अधिकार के बारे में बताया गया है जिसकी देखभाल आप करते हैं।

यह सूचना आप यहां से प्राप्त कर सकते हैं:

- GP या दंत चिकित्सा सर्जरियों, अस्पतालों और उन दूसरे स्थानों से जहां से आपको NHS देखभाल प्राप्त होती है
- NHS inform Helpline से **0800 22 44 88 पर** (textphone (टेक्स्टफोन) 18001 0800 22 44 88)
- **www.hris.org.uk**
- अपने स्थानीय citizens advice bureau से (अपने नज़दीकी ब्यूरो का इंटरनेट पर पता लगाएं **www.cas.org.uk** या अपनी स्थानीय फोन बुक में देखें)।

कृपया अपनी टिप्पणियां भेजें!

हम जानना चाहते हैं कि आप इस पुस्तिका के बारे में क्या सोचते हैं।

कृपया अपनी टिप्पणियां भेजें:

- HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277**, Glasgow G1 3BR को डाक से
- हमें **hris@consumerfocus.org.uk** पर ईमेल भेजकर
- हमारी वेबसाइट **www.hris.org.uk** पर जाकर और 'contact us' लिंक पर क्लिक करके, या
- हमें **0141 226 5261** पर फोन करके।

हमारी यह पूरी कोशिश रही है कि हम यह सुनिश्चित करें कि इस पुस्तिका में दी गई जानकारी सही है। तथापि, यह पुस्तिका केवल मार्गदर्शन के लिए है इसलिए आप इसे कानून का पूरा कथन समझ कर इस पर निर्भर न करें। यदि आप कानूनी कार्यवाही करने का विचार कर रहे हैं, तो आपको किसी वकील, citizens advice bureau या सलाह देने वाली किसी दूसरी एजेंसी से संपर्क करना चाहिए।

इसे Health Rights Information Scotland द्वारा प्रकाशित किया गया है, जो Scottish Government Health Directorates के लिए, Consumer Focus Scotland की एक परियोजना है।

यह पुस्तिका किसी दूसरी भाषा या स्वरूप में प्राप्त करने के लिए अपने स्थानीय NHS board को फोन करें। यदि इसके लिए आपको सहायता की आवश्यकता है तो NHS inform Helpline से 0800 22 44 88 पर संपर्क करें (textphone 18001 0800 22 44 88)।

www.hris.org.uk