NHS (این ایچ ایس) کے بارے میں شکایت کرنا

نسخہ 4
اکتوبر 2011 میں تیارکیا گیا
تاریخ نظر ثانی موسم بہار 2012

اسکاٹ لینڈ کی NHS (این ایچ ایس) میں ، ہم آپ کو بہترین نگہداشت اور علاج فراہم کرنے کی کوشش کرتے ہیں- اِس سروس کو بہتر بنانے کیلئے ہم آپ کی رائے کی قدر کرتے ہیں چاہے وہ اچھی ہو یا بری- اگرآپ کسی بات سے خوش نہیں ہیں تو برائے مہربانی ہمیں بتائیں-

یہ کتابچہ واضح کرتا ہے کہ NHS کے شکایات کے طریقہ کارکو بروئے کار لا کر کس طرح شکایت کی جا سکتی ہے-

میں کس بات کے بارے میں شکایت کر سکتا ہوں ؟

جن باتوں کے بارے میں آپ شکایت کر سکتے ہیں ان میں شامل ہیں:

- وہ نگہداشت یا علاج جو آپ کا ہو چکا ہے یا NHS میں ہو رہا ہے
- اس جگہ کے بارے میں کوئی بات جہاں آپ کو دیکھا جاتا ھے مثال کے طور پر، ڈاکٹر کی سرجری، ہسپتال، پرزن ہیلتھ سینٹر(جیل میں صحت کا مرکز) یا ایمبولنس
- آپ کی نگہداشت میں شریک NHS کے عملے کا کوئی رکن
- آپ کے مقامی علاقے میں ہماری خدمات کا انتظام جس طرح کیا جاتا ہے، اگر اس کا اثر آپ کی نگہداشت یا علاج پر پڑا ہے

اگر آپ کی شکایت میں NHS کا کوئی دوسرا شعبہ یا کوئی دوسرا ادارہ بھی شامل ہے، جیسا کہ سماجی خدمات، تو ممکن ہے ہمیں یہ معاملہ وہاں کسی کو بھیجنے کی ضرورت ہو- ہم آپ کو بتائیں گے کہ آپ کی شکایت پرکون غور کر رہا ہے-

میں کن معاملات کے بارے میں شکایت نہیں کر سکتا؟

کچھ معاملات ایسے ہیں جن کے بارے میں آپ NHS کے شکایات کے طریق کار کے تحت شکایت نہیں کر سکتے اور ان معاملات میں شامل ہیں :

- پرائیویٹ طبی نگہداشت یا علاج
- ایسی خدمات جو NHS کی فراہم کردہ یا مالی امدادیافتہ نہ ہوں، اور
- کوئی ایسا معاملہ جس کے بارے میں آپ قانونی کاروائی کر ر ہے ہوں-

NHS کا شکایات کا طریق کار عام طور پر مالی معاوضہ فراہم نہیں کرتا - اگر آپ مالی معاوضے کے بارے میں مشورہ کرنا چاہیں تو آپ کو اپنے مقامی citizens advice bureau (سٹیزن ایڈوائس بیورو) یا کسی وکیل سے رابطہ کرنا چاہیے-

کون شخص شکایت کر سکتا ہے؟

آپ شکایت کر سکتے ہیں اگر آپ:

- NHS سے نگہداشت یا علاج کروا چکے ہیں یا کروا رہے ہیں یا
- ہماری خدمات یا سہولیات پر تشریف لائے تھے یا انہیں استعمال کیا تھا -

آپ کسی دوسرے شخص کی خاطر شکایت کر سکتے ہیں اگر:

- آپ کے پاس شکایت کرنے کے لیے ان کی رضامندی موجود ہے – مریض کو اِس بات کیلئے رضامند ہونے کی بھی ضرورت ہو گی کہ اگر ضروری ہو تو عملہ اُس کا طبی ریکارڈ دیکھ سکتا ہے
- آپ بچے کے والدین، گارڈین یا نگہداشت کرنے والے مرکزی شخص ہیں اور آپ کا بچہ ذہنی طور پراتنا پختہ نہیں کہ یہ سمجھ سکے کہ شکایت کس طرح کی جاتی ہے
- آپ کے پاس کسی ایسے شخص کے بارے میں فلاح و بہبود کا مختار نامہ یا فلاح وبہبود کا گارڈین شپ آڈر ہے جو اپنے لئے خود فیصلہ نہیں کر سکتا اور وہ آڈرآپ کوطبی نگہداشت کے بارے میں شکایت کرنے کا اختیار دیتا ہے
- آپ کسی ایسے مریض کے رشتے دار ہیں، یا اُس کے ساتھ آپ کا تعلق تھا، جو فوت ہو گیا ہے اور آپ کو تشویش تھی کہ اس کے فوت ہونے سے پہلے اس کا کیسے علاج کیا گیا تھا، یا
- آپ مریض کے ایڈووکیٹ کی حیثیت سے کام کر رہے ہیں نمائندگی کے بارے میں مزید معلومات کیلئے صفحہ 6 دیکھیں-

کتنی مدت کے اندر مجھے شکایت کرنا ہے؟

شکایات کیلئے وقت کی بماری ایک معیاد ہے- عموما آپ کو اپنی شکایت کرنا چاہیے:

- اس واقعہ کے چھ ماہ کے اندر جس کے بارے میں آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں یا
- اس وقت سے چھ ماہ کے اندر جب آپ کو احساس ہوا کہ آپ کے پاس شکایت کرنے کا جواز ہے- لیکن واقعہ سے 12 ماہ سے زیادہ نہیں-

تاہم اگر آپ محسوس کرتے ہیں کہ وقت کی معیاد کا اطلاق آپ کی شکایت پر نہیں ہونا چاہیے تو برائے مہربانی اس شخص سے بات کریں جو آپ کی شکایت پر غور کررہا ہے- بعض اوقات وقت کی معیاد گزر جانے کے بعد بھی شکایت قبول کی جاسکتی ہے-

NHS کی جانب سے آپ کی شکایت کو قبول نہ کرنے کے فیصلے کے خلاف آپ Scottish Public Services Ombudsman (اسکاٹ لینڈ کی عوامی خدمات کے محتسب) کے پاس شکایت کر سکتے ہیں- (مزید معلومات کیلئے صفحہ 5 دیکھیں)-

شکایت کیسے کی جاتی ہے

مجھے کیا کرنا چاہیے؟

- اگرآپ کر سکیں، تو سب سے پہلے عملے کے اس رکن سے بات کریں جو آپ کی نگہداشت میں شریک ہے- اگر آپ یہ کام کرتے ہیں، تو ہم موقع پر ہی آپ کی شکایت حل کرنے کی کوشش کر سکتے ہیں-
- اگر آپ NHS کے اس عملے سے بات نہیں کر سکتے جو آپ کی نگہداشت میں شریک ہے تو آپ عملے کے کسی سینئر رکن یا NHS کے شریک ادارے کے افسر شکایات سے بات کر سکتے ہیں-
- آپ شخصی طور پر، ٹیلیفون کے ذریعے یا تحریری طور پر شکایت کر سکتے ہیں- جب آپ شکایت کریں توآپ کو چاہیے کہ اس میں درج ذیل معلومات شامل کریں:
  - اپنا پورا نام اور پتہ (اور اگر آپ کسی مریض کی خاطر شکایت کر رہے ہیں تو اس کا نام اور پتہ)، اور
  - جو ہوا، کہاں اور کب ہوا سے متعلق جس قدرمفید معلومات ممکن ہو سکیں-
- آپ فیکس،ای میل یا ٹیکسٹ فون (اگر دستیاب ہو) کے ذریعے بھی اپنی شکایت کر سکتے ہیں، لیکن اگر آپ اس طرح کریں گے تو ممکن ہے کہ دوسرے لوگ آپ کے بارے میں ذاتی نوعیت کی معلومات دیکھ لیں-

مجھے کس کو شکایت کرنا چاہیے؟

- آپ کو پہلے خدمت فراہم کرنے والے شخص یا تنظیم سے براہِ راست شکایت کرنی چاہئیے-
- اگر آپ ایسا کرنے کے قابل محسوس نہیں کرتے، تو یہ جاننے کیلئے کہ آپ کی شکایت کے سلسلے میں کون آپ کی مدد کر سکتا ہے اپنے مقامی NHS board (این ایچ ایس بورڈ) سے رابطہ کریں – کتابچے کا صفحہ 7 ملاحظہ کریں-
- اگرآپ کی شکایت NHS 24 یا Golden Jubilee National Hospital (گولڈن جوبلی نیشنل ہسپتال) کے بارے میں ہے تو آپ کو سب سے پہلے اس شخص سے بات کرنا چاہیے جوآپ کا کام کر رہا تھا - اگر آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ ایسا نہیں کر سکتے، تو اس ادارے کے افسر شکایات سے بات کریں- رابطے کیلئے تفصیلات صفحہ 8 پر درج ہیں-
- اگر آپ کی شکایت Scottish Ambulance Service (سکاٹش ایمبولنس سروس) کے بارے میں ہے، توآپ کو اُن کے بیڈ کواٹر میں شکایت کرنا چاہیے- رابطے کیلئے تفصیلات صفحہ 7 پر درج ہیں-
- اگر آپ کی شکایت State Hospital (سٹیٹ ہسپتال) کے بارے میں ہے، تو آپ کو وہاں کے افسر شکایات سے شکایت کرنا چاہیے- رابطے کیلئے تفصیلات صفحہ 8 پر درج ہیں-

میرے شکایت کرنے کے بعد کیا ہوتا ہے؟

- آپ کی شکایت موصول ہونے کے بعد ہم تین ایام کار کے اندر آپ کو خط لکھیں گے-
- اس خط میں:
  - آپ کو بتایا جانا چاہیے کہ آپ کی شکایت پر غور کرنے کے سلسلے میں ہم کیا کاروائی کریں گے
  - شکایت کے بارے میں آپ کو عملے کے کسی رکن سے بات چیت کرنے کا موقع دینے کی پیشکش کی جانی چاہیے
  - آپ کوخود مختار مشاورت اور معاونت کے بارے میں معلومات دی جانی چاہیے (مزید معلومات کیلئے صفحہ 6 دیکھیں)، اور
  - اگر سود مند ہو تو مصالحت یا ثالثی کی خدمات کے بارے میں آپ کو معلومات دی جانی چاہیے (مزید معلومات کیلئے صفحہ 6 دیکھیں)-
- ہم آپ کے بارے میں معلومات صیغہ راز میں رکھیں گے- آپ کی شکایت کی تفتیش کرنے کیلئے شاید ہمیں آپ سے متعلق NHS کے دیگر عملے سے بات کرنا پڑے یا انہیں آپ کا طبی ریکارڈ دکھانا پڑے- اگر آپ نہیں چاہتے کہ ہم آپ کے طبی ریکارڈ سے متعلق معلومات کا تبادلہ کریں تو آپ کو اپنی شکایت کرتے وقت ہمیں بتانا چاہیے، لیکن یہ بات ذہن میں رکھیں کہ اِس سے آپ کی شکایت پر غور کرنا زیادہ مشکل ہو گا-
- ہم آپ کے کوائف اور شکایت کا ریکارڈ مرتب کریں گے اور اسے اپنی خدمات کو بہتر بنانے میں اپنی مدد کیلئے استعمال کریں گے-

مجھے مکمل جواب کب ملے گا؟

- آپ کی شکایت موصول ہونے کے 20 ایام کار کے اندر ہم آپ کو مکمل جواب تحریر کریں گے-
- اگر آپ کی شکایت کسی GP surgery (جی پی سرجری)، NHS کی ڈینٹل سرجری، NHS کے آنکھوں کے مطب یا فارمیسی سے متعلق ہے، تو ہم آپ کی شکایت کا جواب 10 ایام کار میں دیں گے-
- بعض معاملات میں، آپ کو مکمل جواب دینے کیلئے ہمیں زیادہ وقت درکار ہوگا لہذا ممکن ہے کہ وقت کی اس معیاد پر پورا نہ اتر سکیں- اگر ایسا ہوتا ہے، تو ہم آپ کو مطلع کریں گے اور بتائیں گے کہ ایسا کیوں ہے-
- اپنے جواب میں ہم اپنی تفتیش کے نتیجے سے آپ کو مطلع کریں گے- ہم:
  - بتائیں گے کہ ہم نے آپ کی شکایت پر غور کیا ہے اور اس میں اٹھائے گئے تمام نقاط کا جواب دیں گے
  - جہاں معاملات خراب ہوئے ہوں اس کیلئے معذرت کریں گے
  - وضاحت کریں گے کہ جس کے متعلق آپ نے شکایت کی ہے اس کے دوبارہ ارتکاب کو روکنے کے سلسلے میں ہم کیا کریں گے-
  - اگر ضروری ہو تو وضاحت کریں گے کہ شکایت کے کچھ حصوں کے بارے مزید کیوں کچھ نہیں کیا جا سکتا
  - اگر خط میں کوئی ایسی بات ہو جو آپ نہیں سمجھتے توآپ کو عملے کے کسی رکن سے بات کرنے کا موقع فراہم کرنے کی پیشکش کریں گے، اور
  - اگر آپ ہمارے جواب سے ناخوش ہیں اور معاملے کو آگے لے جانا چاہتے ہیں تو Scottish Public Services Ombudsman کے متعلق معلومات شامل کریں گے (مزید معلومات کے لیے صفحہ 7 دیکھیں)-

شکایت کے سلسلے میں کون میری مدد کر سکتا ہے؟

خود مختار مشاورت اور معاونت

- اگر آپ شکایت کرنے کے سلسے میں کسی سے مشورے یا مدد کیلئے بات کرنا چاہیں تو Independent Advice and Support Service (IASS) (غیرجانبدار مشاورت اور مدد کی سروس) کے بارے میں تفصیلات کے لیے جو سٹیزن ایڈوائس بیورو کے ذریعے دستیاب ہے عملے کے کسی رکن سے پوچھیں -رابطے کیلئے تفصیلات کی خاطر صفحہ 7 دیکھیں-

ایڈووکیسی یعنی نمائندگی

- اگر خود شکایت کرنا آپ کو مشکل لگتا ہے اور آپ چاہتے ہیں کہ کوئی دوسرا شخص آپ کی خاطر بات کرے تو آپ خود مختار ایڈووکیٹ کیلئے کہہ سکتے ہیں- خود مختار ایڈووکیٹ NHS سے باہر کا کوئی شخص ہوتا ہے جو آپ کی خاطربات کر سکتا ہے یاآپ کو اپنے خیالات کا اظہار کرنے میں مدد دے سکتا ہے- آپ کا مقامی NHS board یا افسر شکایات آپ کے علاقے میں ایڈووکیسی سروسز کے بارے میں آپ کو بتا سکتے ہیں-

مصالحت یا ثالثی

- مصالحت یا ثالثی کا مطلب ہے مسئلے کے حل کی کوشش کیلئے لوگوں کو ایک ہی جگہ پر لانا-
- خود مختار مصالحت کار یا ثالث آپ اور اس شخص کے درمیان جس کے خلاف آپ نے شکایت کی ہے کی مدد کرنے کی کوشش کر سکتا ہے کہ آپ اس بات پر متفق ہو جائیں کہ آگے کیا ہونا چاہیے-
- مصالحت یا ثالثی صرف تب استعمال کی جاسکتی ہے جب آپ اور وہ شخص جس کے خلاف آپ نے شکایت کی ہے دونوں اس کیلئے راضی ہوں-
- مصالحت یا ثالثی کے بارے میں مزید جاننے کیلئے برائے مہربانی اس شخص سے پوچھیں جو آپ کی شکایت پر غور کرہا ہے-

شکایت کرنے کے بعد اگر میں اپنا ذہن تبدیل کر لوں تو کیا ہو گا؟

- شکایت کرنے کے بارے میں آپ کسی بھی وقت اپنا ذہن تبدیل کر سکتے ہیں- برائے مہربانی جتنا جلد ممکن ہو ہمیں مطلع کریں- اگر آپ لکھ کر اطلاع دے سکیں اور ہمیں بتائیں، تو یہ سود مند ہوگا لیکن ٹیلیفون کی کال بھی ٹھیک رہے گی-

جس طرح NHS نے میری شکایت کو نبٹایا ہے اگر میں اس سے خوش نہیں ہوتا تو کیا ہو گا؟

The Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) (اسکاٹ لینڈ کی عوامی خدمات کا محتسب)

- اگر NHS نے آپ کی شکایت کی مکمل تفتیش کی ہے اور پھر بھی آپ خوش نہیں ہیں توآپ SPSO کو اپنی شکایت پر مزید غور کرنے کیلئے کہہ سکتے ہیں-
  - آپ کے معاملہ سے آگاہ ہونے کے بعد 12 ماہ سے زائد عرصہ کی شکایات پر SPSO عموماً غور نہیں کر سکتا جس کے متعلق آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں- بعض اوقات وقت کی معیاد کا اطلاق نہیں ہوگا -- برائے مہربانی مزید معلومات کے لیے SPSO سے رابطہ کریں-
  - SPSO ان معاملات پر غور نہیں کر سکتا جن پر عدالت میں غور کیا جا چکا ہے یا کیا جا رہا ہے-
- جس طریقے سے NHS آپ کی شکایت سے نبٹ رہی ھے اگر آپ اس سے خوش نہیں ہیں مثلا اگر آپ سوچتے ہیں کہ اس میں بہت دیر لگی ہے تو آپ SPSO سے رجوع کر سکتے ہیں-
- Ombudsman تمام شکایات پر غور نہیں کرتا اور وہ فیصلہ کرے گا کہ آیا آپ کی شکایت پر مزید تفتیش کی جائے یا نہیں-
- یہ جاننے کیلئے کہ Ombudsman سے کس طرح رابطہ کیا جاسکتا ہے صفحہ 8 دیکھیں-

مزید معلومات کس طرح حاصل کی جائیں

- اس کتابچے میں دی گئی کسی بھی طرح کی معلومات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، رابطہ کریں:
  - اپنے مقامی NHS board سے اور شکایات کے متعلق کسی سے بات کرنے کیلئے کہیں-
    اپنے مقامی NHS board سے رابطہ کرنے کی تفصیلات معلوم کرنے کیلئے:
    - فون بُک میں 'ہیلتھ سروسز ' کے تحت دی گئی معلومات دیکھیں-
    - NHS inform Helpline (این ایچ ایس کی ہیلپ لائن) کو **0800 22 44 88** پر فون کریں، یا
    - انٹرنیٹ پر ویب سائٹ **www.hris.org.uk** دیکھیں
  - NHS inform Helpline سے **0800 22 44 88** پر (ٹیکسٹ فون 88 44 22 0800 18001)
  - آپ کا مقامی citizens advice bureau (**www.cas.org.uk** کی ویب سائٹ پر یا اپنی مقامی فون بک میں اپنا نزدیک ترین مقامی بیورو تلاش کریں)

Scottish Ambulance Service (سکاٹس ایمبولینس سروس)

ایمبولنس سروس کے بارے میں شکایت کرنے کیلئے درج ذیل سے رابطہ کریں:

National Complaints Administrator
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Tipperlinn Road
Edinburgh
EH10 5UU
ٹیلیفون **0131 446 7000**

NHS 24

NHS 24 کے بارے میں شکایت کرنے کیلئے درج ذیل سے رابطہ کریں:

NHS 24
Caledonia House
Fifty Pitches Road
Cardonald Park
Glasgow
G51 4ED

ٹیلیفون **0141 337 4501**

Golden Jubilee National Hospital (گولڈن جوبلی نیشنل ہسپتال)

گولڈن جوبلی نیشنل ہسپتال کے بارے میں شکایت کرنے کیلئے درج ذیل سے رابطہ کریں:

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

ٹیلیفون **0141 951 5154**

State Hospital **(سٹیٹ ہسپتال)**

سٹیٹ ہسپتال کے بارے میں، شکایت کرنے کیلئے درج ذیل سے رابطہ کریں:

Complaints Officer
The State Hospital
Carstairs
Lanark
ML11 8RP

فون **01555 842 200**

Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) (سکاٹ لینڈکی عوامی خدمات کیلئے محتسب)

The Scottish Public Services Ombudsman
Freepost EH641
Edinburgh
EH3 0BR

فون **0800 377 7330**

ٹیکسٹ میسیج **07900 494 372**

ای میل **ask@spso.org.uk**

ویب سائٹ **www.spso.org.uk**

طبی حقوق کے بارے میں معلومات

- **Confidentiality – it's your right (رازداری - یہ آپ کاحق ہے)** یہ آپ کو بتاتا ہے کہ کس طرح NHS آپ کے بارے میں معلومات کو خفیہ رکھتی ہے-
- **How to see your health records (اپنی صحت کے ریکارڈ کو کیسےدیکھ سکتے ہیں)** یہ کتابچہ آپ کو اپنی صحت کا ریکارڈ دیکھنے یا اس کی نقل حاصل کرنے کے حق کی وضاحت کرتا ہے-
- **The NHS and You (این ایچ ایس اور آپ)** یہ وضاحت کرتا ہے کہ آپ اسکاٹ لینڈ میں NHS سے کیا توقع رکھ سکتے ہیں، اور این ایچ ایس آپ سے کیا توقع رکھتا ہے-
- **Consent – it's your decision (رضامندی - یہ آپ کا فیصلہ ہے)** یہ وضاحت کرتا ہے کہ آپ کو اپنے علاج اور صحت کی دیکھ بھال کے فیصلوں میں کیسے 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 زائرین اسکاٹ لینڈ میں NHS کی کون سی سروسز وصول کرنے کا حق رکھتے ہیں-

نوجوان لوگوں کے لئے معلومات

- **Consent – your rights (رضا مندی - آپ کے حقوق)** یہ آپ کو اپنے علاج اور صحت کی دیکھ بھال کے فیصلوں میں کسیے شامل کیا جانا چاہیے کی وضاحت کرتا ہے-
- **Confidentiality – your rights (رازداری - آپ کے حقوق)** یہ آپ کو بتاتا ہے کہ کس طرح ہیلتھ سروس 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 اپنی رائے کس طرح دی جائے یا NHS کے بارے میں شکایت کس طرح کی جائے-

نگہداشت کرنے والوں کے لئے معلومات

- **Caring and consent (دیکھ بھال اوررضامندی)** یہ اس بالغ کے علاج معالجے کے فیصلوں میں شریک ہونے کے بارے میں آپ کے حق کی وضاحت کرتا ہے جس کی آپ دیکھ بھال کررہے ہیں-

آپ یہ معلومات یہاں سے حاصل کر سکتے ہیں:

- GP یا ڈینٹل(دندان ساز)سرجری، ہسپتال اور دوسری جگہیں جہاں سے آپ NHS کی نگہداشت حاصل کرتے ہیں
- NHS inform Helpline سے **0800 22 44 88** پر (textphone 18001 0800 22 44 88)
- **www.hris.org.uk**
- آپ کا مقامی citizens advice bureau (انٹرنیٹ سے **www.cas.org.uk** پر یا اپنی مقامی فون بک میں اپنا نزدیک ترین بیورو پر تلاش کریں)-

براہِ مہربانی اپنی رائے دیں!

ہم یہ معلوم کرنا چاہتے ہیں کہ آپ اس کتابچے کے بارے میں کیا رائے رکھتے ہیں۔

براہِ مہربانی ہمیں اپنی آراء سے آگاہ کریں:

- اس پتے پرڈاک کے ذریعے:
  HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277**, Glasgow G1 3BR
- اس پتے پر ہمیں ای میل بھیج کر **hris@consumerfocus.org.uk**
- ہماری ویب سائٹ **www.hris.org.uk** پر ہمارا لنک 'contact us' کلک کر کے، یا
- ہمیں اس نمبرپرفون کرکے **0141 226 5261**۔

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 کواس پر انحصار نہیں کرنا چاہیے کہ یہ قانون کا مکمل بیان ہے۔ اگر آپ قانونی کاروائی کرنے کے بارے میں سوچ رہے ہیں تو آپ کو کسی وکیل، citizens advice bureau یا مشورہ دینے والی کسی ایجنسی سے رابطہ کرنا چاہیے۔

Health Rights Information Scotland کی طرف سے تیارکردہ، جو Consumer Focus Scotland کا، Scottish Government Health Directorates کے لیے منصوبہ ہے۔

یہ کتابچہ کسی اور زبان یا شکل میں حاصل کرنے کیلئے اپنے مقامی NHS board سےرابطہ کریں۔
اگر ایسا کرنے کیلئے آپ کو مدد درکار ہو تو NHS inform helpline سے 0800 22 44 88
(ٹیکسٹ فون 0800 22 44 88 18001) پر رابطہ کریں یا www.hris.org.uk کی ویب سائٹ پر جائیں۔