انتظار کے اوقات

NHS سروسز میں علاج کے لیے انتظار کے اوقات ہوتے ہیں۔ تاہم، انہیں یہ یقینی بنانا ضروری ہے کہ مریضوں کا علاج بروقت اور مؤثر انداز میں کیا جاتا ہے۔

اگر آپ کے GP کے ذریعہ آپ کو دوسری سروس کا حوالہ دیا جا رہا ہو تو، انہیں آپ سے حوالہ دیے جانے کی وجہ، انتظار کا وقت، اپائنٹمنٹس پر جانے کی آپ کی ذمہ داری اور نہیں جانے کے نتائج کے بارے میں بتانا چاہیے۔

اضافی نگہداشت صحت کی لاگتوں میں مدد

بیشتر نگہداشت صحت اور خدمات مفت ہیں۔ تاہم، اسکاٹ لینڈ میں NHS کے مریضیوں سے کچھ اضافی لاگتیں جیسے دانت کی دیکھ بھال، عینک، کانٹیکٹ لینس، وگس اور فیبرک سپورٹس کے لیے ادائیگی کرنے کو کہا جاتا ہے۔

کم آمدنی والا NHS کا کوئی بھی مریض ایک HC1 فارم مکمل کرکے، جو GP پریکٹسز، NHS ہاسپٹلز، فارمیسیز اور مشاورتی ایجنسیوں کے پاس دستیاب ہے، ان اضافی لاگتوں سے استثناء کے لیے درخواست دے سکتا ہے۔ قبول ہو جانے پر، ایک HC2 سرٹیفکیٹ جاری کیا جائے گا۔ کسی اضافی لاگتوں کی ادائیگی کے لیے کہے جانے پر مریضوں کو اپنا HC2 سرٹیفکیٹ پیش کرنا چاہیے۔

تبصرے اور شکایات

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

- وہ نگہداشت یا معالجہ جو آپ کو NHS میں حاصل ہوا ہے یا ہو رہا ہے
- جہاں پر آپ کو دیکھا گیا ہے، مثلاً، ڈاکٹر سرجری، اسپتال یا ایمبولنس، وہاں پر کرنے کے لائق کوئی بھی کام
- آپ کی نگہداشت میں شامل NHS کے عملہ کا کوئی بھی ممبر
- ہماری خدمات آپ کے علاقے میں کس طرح منظم کی گئی ہیں، اگر اس کا اثر آپ کی نگہداشت یا معالجے پر پڑا ہو

شکایت کیسے کریں

آپ کو سب سے پہلے آپ کی نگہداشت میں شامل عملہ کے کسی ممبر سے بات کرنی چاہیے۔ اگر آپ یہ کام کرتے ہیں تو، ہم موقع پر ہی آپ کی شکایت حل کرنے کی کوشش کر سکتے ہیں۔ اگر آپ اپنی نگہداشت میں شامل عملہ کے ممبر سے بات نہیں کرنا چاہتے ہیں تو، عملہ کے کسی سینئر ممبر سے بات کرنے کی درخواست کریں۔

اگر آپ اب بھی ناخوش ہیں تو آپ ایک باضابطہ شکایت درج کروا سکتے ہیں جو تحریری شکل میں ہونا ضروری ہے۔ اگر آپ چاہیں تو آپ کی درخواست تحریری شکل میں دینے میں ہم آپ کی مدد کریں گے۔ آپ کو دینا چاہیے:

- آپ کا پورا نام اور پتہ (اور مریض کا نام اور پتہ اگر آپ ان کے لیے شکایت کر رہے ہیں) اور،
- جو معاملہ اور جس وقت پیش آیا اس بارے میں زیادہ سے زیادہ ممکنہ معلومات۔

شکایت درج کرانے کے طریقے سے متعلق مشورہ کے لیے، یا مزید معلومات کے لیے ہم سے رابطہ کریں بذریعہ:-

فون: 0141 201 4500

ای میل: complaints@ggc.scot.nhs.uk

NHS
Greater Glasgow
and Clyde

پناہ کے طالبوں اور ریفیوجیوں (AHBT) کے لیے اسکاٹ لینڈ میں NHS کی خدمت کا ایک مختصر رہنما

درج ذیل زبانوں میں دستیاب ہے

کردش، فارسی، عربی، ٹگرینیا، منڈارین، فرانسیسی، اردو، امہاری

اسکاٹ لینڈ کی نیشنل ہیلتھ سروس (‘NHS’)

اسکاٹ لینڈ میں نشنل ہیلتھ سروس سبھی کے لیے مفت ہے – بشمول پناہ کے طالب اور ریفیوجی۔

جس کسی نے بھی پناہ کے لیے درخواست دی ہو، چاہے زیر التوا ہو یا ناکام، وہ اسکاٹ لینڈ میں رہتے ہوئے UK کے اصل مکینوں کی طرح اسی بنیاد پر معالجے کا حقدار ہے۔

اسکاٹ لینڈ میں صحت خدمات جنرل پریکٹشنرز (GPs) کے ذریعہ رسائی حاصل کرنے کے لیے بنائی گئی ہیں۔ لہٰذا کسی GP سروس کے ساتھ رجسٹر کروانا ضروری ہے۔

صحت خدمات تک رسائی حاصل کرنا اور GP کے ساتھ رجسٹر کروانا

1. ابتدائی رہائش میں رہتے ہوئے آپ کو صحت کی تشخیص کروانے کے لیے مدعو کیا جائے گا جو NHS کے نگہداشت صحت سے متعلق پیشہ ور افراد دیں گے جو اسائلم ہیلتھ بریجنگ ٹیم (Asylum Health Bridging Team) کا حصہ ہوتے ہیں۔ یہ تشخیص صحت کی کسی ایسی تشویشات کو شناخت کرنے کے لیے ہے جو فوری کارروائی اور NHS سروسز سے لنک کرنے کی متقاضی ہو سکتی ہیں۔
2. ٹیم آپ کے گزشتہ اور موجودہ صحت کے مسائل پر معلومات اکٹھا کرے گی اور اسے آپ کی نئی رہائش کے قریب GP سروس کو بھیج دیا جائے گا۔
3. آپ کی نئی رہائش میں رہنے پر، آپ کو NHS کی جانب سے ایک کارڈ بھیجا جائے گا جو آپ کو آپ کے مقامی GP کے بارے میں بتائے گا۔ رجسٹر کروانے کے لیے، کارڈ اور کوئی دیگر شناختی کارڈ جو آپ سے لانے کو کہے تو، لے کر اپنے GP سروس میں جائیں۔
4. GP یا پریکٹس نرس آپ کی ایک مزید صحت کی تشخیص کرنے کے خواہاں ہو سکتے ہیں۔
5. آپ کو مقامی معالج دندان اور عینک ساز کے بارے میں بھی معلومات موصول ہو سکتی ہے۔

نگہداشت صحت کے طور طریقے

اگر آپ کو معمول کا صحت کا مسئلہ درپیش ہے

اپنے GP کے پاس ایک اپائنٹمنٹ طے کریں۔ آپ کی صحت کے مسئلے کے لحاظ سے، آپ کا GP درج ذیل میں سے ایک کام کرے گا:

- مزید کارروائی کی ضرورت کے بغیر آپ کی تشویش حل کرے گا
- آپ کو دوا کا ایک نسخہ دے گا
- آپ کو مخصوص سروس کا حوالہ دے گا (GP دوسری خدمات کے تئیں آپ کے لیے ایک لنک ہوتا ہے جیسے ذہنی صحت، امراض عظم، فزیوتھیراپی اور امراض پا)
- آپ کو اسپتال میں داخل کرے گا

اگر آپ اپنی GP سروس بند ہونے کے وقت کسی ڈاکٹر سے بات کرنا چاہیں تو، آپ 111 پر فون کرکے NHS 24 کو مفت کال کر سکتے ہیں

اگر آپ کو سنگین بیماری یا چوٹ پہنچی ہے

اپنے مقامی ایکسیڈنٹ اینڈ ایمرجنسی ڈپارٹمنٹ میں جائیں۔ جب آپ اپنی نئی رہائش میں منتقل ہو جائیں تو، پتہ کریں کہ آپ کے سب سے قریب کون ہے۔

ہنگامی حالت میں

999 پر کال کریں

NHS کی خدمات کے لیے ترجمانی

آپ NHS کی تمام تر خدمات، بشمول اسپتال اور GP اپائنٹمنٹس، معالجین دندان، عینک ساز، معالجین امراض پا، فارماسسٹس وغیرہ کے لیے ایک ترجمان کے حقدار ہیں۔ عملہ کے ممبر کو آپ کے لیے ترجمان بُک کرنا لازمی ہے۔

آپ کے نگہداشت صحت فراہم کنندگان جن کے پاس آپ کی براہ راست رسائی ہو سکتی ہے

GPs

GP ایک فیملی ڈاکٹر ہوتا ہے اور یہ NHS کے مریضوں کے لیے عمومی نگہداشت صحت کے مدنظر رابطے کا اصل مقام ہوتا ہے۔ وہ مریضوں کی صحت کا نظم کرنے اور بیماری کو روکنے میں ان کی مدد کرتے ہیں اور عمومی میڈیسن کے سبھی پہلوؤں میں تربیت یافتہ ہوتے ہیں۔

فارماسسٹس

فارماسسٹس مقامی اور شارع عام کی دکانوں میں ہوتے ہیں۔ وہ دوا کی بابت مشورہ دے سکتے اور چھوٹی موٹی بیماریوں کے لیے مدد پیش کر سکتے ہیں

معالجین دندان

NHS کے دانت کے ایک مریض کے بطور رجسٹر کروانے کے لیے، اپنے مقامی معالج دندان کے پاس جائیں اور NHS رجسٹریشن کی درخواست کریں۔ آپ کا معالج دندان آپ کے منھ، دانت اور مسوڑھے کو صحت مند رکھنے کے لیے آپ کو درکار نگہداشت، مشورہ اور معالجہ فراہم کرے گا۔

عینک ساز

عینک ساز مفت NHS آنکھ کے معائنے کرتے ہیں جو اسکاٹ لینڈ میں رہنے والے UK کے سبھی مکینوں کے لیے دستیاب ہیں۔