

شکایات کا طریقہ کار مریضوں

اگر آپ کو کوئی شکایت ہے یا ہمارے کلینک میں کام کرنے والے ڈاکٹروں یا عملے کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات سے غیر مطمئن ہیں تو، براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔ این ایچ ایس کیئر سسٹم کے ایک حصے کے طور پر، ہم نے آپ کے مسائل کو حل کرنے میں آپ کی مدد کرنے کے لئے شکایات کا طریقہ کار قائم کیا ہے۔ ہماری شکایات کا نظام قومی معیار پر پورا اترتا ہے۔

میں شکایت کیسے کر سکتا ہوں؟

ہمیں یقین ہے کہ جیسے ہی آپ متاثرہ شخص کے ساتھ مسئلے کی اطلاع دیتے ہیں تو زیادہ تر مسائل آسانی سے اور تیزی سے حل ہوسکتے ہیں۔ اگر آپ کے مسئلے کو اس طرح حل کرنا ممکن نہیں ہے اور آپ پھر بھی باضابطہ شکایت کرنا چاہتے ہیں تو، براہ مہربانی ہمیں فوری طور پر بتائیں - اس سے ہمیں حالات کو زیادہ تیزی سے قائم کرنے کی اجازت ملے گی

شکایات فرانسس ڈریپر ، پریکٹس مینیجر یا شراکت داروں میں سے کسی کو بھی حل کی جانی چاہئے۔

متبادل کے طور پر ، آپ اپنے مسائل پر تبادلہ خیال کرنے کے لئے کلینک مینیجر کے ساتھ ملاقات کی درخواست کرسکتے ہیں۔ شکایات کا طریقہ کار آپ کو واضح کیا جائے گا اور آپ کے مسائل کو جلد از جلد حل کیا جائے گا

برائے مہربانی ہمیں اپنی شکایت کے بارے میں مزید بتائیں۔
ہمارے وعدے

ہم پانچ ورکنگ دنوں کے اندر آپ کی شکایت کی وصولی کو تسلیم کریں گے اور آپ کی شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے پچیس کاروباری دنوں کے اندر آپ کی شکایت کو حل کرنے کی کوشش کریں گے۔ کسی بھی تاخیر کی صورت میں، آپ کو مطلع کیا جائے گا

جواز میں آپ کو تاخیر کی وجہ مل جائے گی ، متبادل طور پر ہم ان لوگوں کے ساتھ ملاقات کی پیش کش کریں گے جو شکایت کو سنبھالنے کے ذمہ دار ہیں۔ ہم اس کے لئے پرعزم ہیں

- واقعہ کے حالات کا تعین کرنا اور رپورٹ کردہ مسئلے کا تجزیہ کرنا؛
- کسی بھی تشویش پر تبادلہ خیال کرنے کے لئے متاثرہ افراد کے ساتھ ایک میٹنگ کا اہتمام کریں۔
- اگر مخصوص معاملے میں مناسب ہو تو معافی جاری کریں؛
- ایسے طریقہ کار قائم کریں جو مسئلے کو دوبارہ ہونے سے روکیں۔

گریٹر یڈرز فیڈ کلینکل کمیشننگ گروپ کو شکایت کرنا

تاہم ، یہ کلینکل کمیشننگ گروپ کی اپنی مقامی شاخ سے شکایت کرنے کے آپ کے حق کو تبدیل نہیں کرتا ہے ، جس کی رابطے کی تفصیلات ذیل میں ترتیب دی گئی ہیں ، اگر آپ ہمارے کلینک میں شکایات کے طریقہ کار کو استعمال نہیں کرنا چاہتے ہیں یا ہماری تحقیقات کے نتائج سے غیر مطمئن ہیں۔

مزید مشورہ کے لئے، براہ مہربانی رابطہ کریں:

Complaints Manager
Clinical Commissioning Group

PALS
WEST YORKSHIRE COMMISSIONING SUPPORT UNIT

Broad Lea House
Bradley Business Park
Dyson Wood Way
Bradley, Huddersfield
HD2 1GZ

DOUGLAS MILL
BOWLING OLD LANE
BRADFORD
BD5 7JR
Tel.: 0800 0525 270
E-mail: WestYorksPALS@nhs.net
Godziny otwarcia: 08:30 – 16:30

COMPLAINTS
NHS ENGLAND
P.O. BOX 16738
REDDITCH
B97 9PT
E-mail: England.contactus@nhs.net

THE PARLIAMENTARY & HEALTH SERVICE
OMBUDSMAN (PHSO)
MILLBANK TOWER
MILLBANK
LONDON
SW1P 4QP
E-mail: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

کسی اور کی طرف سے شکایت کرنا

براہ کرم نوٹ کریں کہ مریض کی تمام معلومات کو ہمارے ذریعہ سختی سے خفیہ سمجھا جاتا ہے

اگر آپ کسی دوسرے شخص کی طرف سے شکایت کر رہے ہیں تو، ہمیں اس بات کو یقینی بنانے کی ضرورت ہے کہ آپ ایسا کرنے کے مجاز ہیں۔ ایسا کرنے کے لئے، ہم آپ سے درخواست کرتے ہیں کہ آپ متعلقہ شخص کے دستخط شدہ تحریری طور پر اس طرح کی اجازت فراہم کریں، بشرطیکہ وہ ایسا کرنے سے قاصر ہوں (بیماری کی وجہ سے) (براہ مہربانی نیچے دی گئی مثال دیکھیں)۔

مریض کے علاوہ کسی دوسرے شخص کی طرف سے کی گئی شکایت کی مثال۔

میں

میری طرف سے شکایت درج کرانا _____ اختیار دینا _____

اور میں اس بات سے اتفاق کرتا ہوں کہ کلینک (صرف شکایت کا جواب دینے کے لئے ضروری حد تک) خفیہ معلومات کا اشتراک کرے گا جو میں نے فراہم کی ہے

مریض کے دستخط _____

تاریخ _____