

ÚëÜÖù ÝùBÝ Àßäí

1 ±õìÕþá 2011×í ±õþ.±õç.±õç.
ìääõ ìç_Öë TÝ@Ö Àßäí

äðSçÜë_ ±õþ.±õç.±õç.þù µtõå çäùýkëÜ ç_Üëâ ±þõ
çëßäëß Õñßí ÕëÍäëþù Èõ ±þõ ±Üõ çñçþù ±ëäÀëßí±õ
ÕõÜÉ áùÀùþë çëßë Àõ ÂëÜ ±þõÜäùÜë_×í áíÂí±õ Õõ
±ÃÍÝþð_ Èõ. ÜùËë ÜëÃþë_ áùÀù ÕõÜþõ ÜâÕí çõäë±ù×í
Âðå èùÝ Èõ. ½õ Àõ ÀõÉáíÀäëß, ÚëÜÖù ±ÕõZëë ÜðÉÜ þ
ÕHë ×ëÝ ±õäð_ Úþõ. FÝëßõ ±õäð_ ×ëÝ ÍÝëßõ åð_
ÀùË<_ ×Ýð_ èÕð_ Õõ ±Üëßõ ½õäð_ Éwßí Èõ Éõ×í Õõþõ
±Üõ ÚëðÕß Úþëääëþù ÕþÝç Àßí åÀí±õ.

± ÕìhëÀë ÖÜþõ áëÃð ÕÍõ Èõ ½õÑ

- ÖÜþõ äðSçÜë_ ±õþ.±õç.±õç. |ëßë ±×äë ÕõÜþë äÕí
Õñßí ÕëÍäëÜë_ ±ëäõáí Àù´ ç_Üëâ Àõ çëßäëß×í
ÕÜõ Âðå þ èù; ±×äë
- ÖÜþõ ±õäí Úí° Àù´ ìç_Öë±ù (ÎìßÝëØù) èùÝ Éõ
ÖÜþõ áëÃð_ èùÝ Àõ ±Üëßõ ½Hëäí ½õ´±õ.

ìç_Öë±ù ìääõ ÀëÝýäëéí Àßäë ÜëËõ 1áí ±õìÕþá 2011×í
Éõ ÆùÌäHëù ±ÜáÜë_ ±ëääõ Õõþë ìääõ ÖÜþõ Õõ ÉHëääõ
Èõ.

ìç_Öë (ÎìßÝëØ) Àùþõ ÀëðäëÝ?

ìç_Öë ±õÉáõ Àõ ÖÜþõ ±õþ.±õç.±õç. |ëßë Õñßí
ÕëÍäëÜë_ ±ëäõáí Àù´ çõäë ìääõ ÖÜõ Âðå þ èù. ÖÜëßí
ìç_Öë ìääõ ±Üþõ ½Hë Àßäë×í, ±Üõ ÖÜëßí ÜëÍí ÜëÃí
åÀí±õ Èí±õ, Õõþí Õõëç Àßíþõ ÚëÜÖù ÝùBÝ Àßäëþù
ÕþÝ, Àßí åÀí±õ Èí±õ. ±Üõ ÖõÜë_×í ÕëÌ ÕHë áíÂíåð_
±þõ FÝë_ çõäë±ùþõ ÚëðÕß Úþëääëþí Éwßõ èåõ ÍÝë_
ÕõÜë_ çðõëßë ÕHë Àßíåð_.

±õäí ÀõĖáíÀ ÚëÚÕù Èõ ÉõÞë ìääõ ±Üõ ±ë ÃùÌäĤëù
èõÌä ÕÃäë_ á' åÀÖë_ Þ×í, ÉõÜ ÀõÑ

- ĀëÞĀí (Õþë' äõĖ) ±ëßùBY ç_Ūëâ ±×äë çëßäëß
(Øë_Ö ŪëĖõÞí Ōþë' äõĖ çëßäëß çìèÕ);
- Íáí ±õìÕþá 2011 Õèõää_ ±ŪáŪë_ ßèõáí ÃùÌäĤëù
èõÌä ÀßäëŪë_ ±ëääóáí ±Þõ ŌÕëç ÀßäëŪë_ ±ëääóáí
ÎìßÝëø.

Ūëßí ìç_Öë ìääõ Ūëßõ ÀùÞí çë×õ äëÕ Àßáí ½õ'±õ?
½õ ŌŪÞõ áëĀõ Āõ ŌŪëßë×í ×' åÀåõ, Ōù çú×í Ōèõäë_
ŌŪëßõ ŌŪëßí ç_Ūëâ ±Þõ çëßäëßŪë_ ç_ÀäëÝõää ĀŪýçëßí
çë×õ äëÕ Àßáí ½õ'±õ. Ōõ±ù ŌßÕ É ŌŪëßí ìç_ÖëÞù
µĀõá áëäí ±ëŌäëÞù ŌþÝ, Àßåõ. ½õ ±ëÞë×í Āó' Ūøø Þ
×ëÝ, ±×äë ½õ ŌŪõ çõäë Ōñßí ŌëÍþëßë_ ĀŪýçëßí çë×õ
äëÕ Àßäë Þ ŪëĀŌë_ èù, Ōù ŌŪõ ĀLçLçý ĖíŪÞë Āù'
çÞÝÞù ç_ŌĀó Àßí åÀù Èù.

±ëßùBY çõäë±ù ìääõÞí ìç_Öë±ù ŪëĖõ, ŌŪëßõ ŌŪëßë
áùĀá èõS× ŪùÍóÞù ±×äë áëĀŌëääĀŌë ±õÞ.±õç.±õç.
ĖýVëÞù ç_ŌĀó ÀßäëÞù ßèõåõ.

½õ ŌŪÞõ ŌŪëßë ÉÞáá Ōþõã@ĖåÞß (°Ōí), ÍõăLĖĖĖ,
ÎëŪýìçVĖ ±×äë ±ùăMĖŪÝÞ Ōëçõ×í Ūâõáí çõäë ìääõ
ŌŪÞõ Āù' gçŌë èùÝ, Ōù çëŪëLY ßíŌõ ŌŪëßõ Ōõ
Ōþõã@ĖçÞõ É Ōõ ½õäëÞõ_ Āèõäõ_ ½õ'±õ, Ōß_Ōõ ½õ ŌŪõ
'ĖĖù Ōù ŌŪõ Ōõ Àßäë ŪëĖõ ŌŪëßë áùĀá èõS× ŪùÍóÞõ
ŌĤë Āèí åÀù Èù.

ĀLçLçý ĖíŪÞù ŌŪõ ±ë ßíŌõ ç_ŌĀó Àßí åÀù ÈùÑ

- ÎùÞ ÀßíÞõ
- 'Ūõ'á×í
- ŌĤë áĀíÞõ
- Îõ@ç ÀßíÞõ
- Ėõ@VĖ ÀßíÞõ (FÝë_ µõáŌŌ èùÝ IÝë_)

½õ ±ŪÞõ ŌŪëßí ìç_Öë ĖĤëääëŪë_ ŌŪÞõ ŪøøÞí Ėwß
èùÝ, Ōù ĀðõĖ ÀßíÞõ ±ŪÞõ ĖĤëääù, ±×äë ŌŪëßí V×ëìÞĀ
ĀQÝñìÞĖí èõS× ĀëµăLçá (çí.±õç.çí.) (Community Health
Council (CHC)Þù ç_ŌĀý Àßù. ŌŪëßí V×ëìÞĀ çí.±õç.çí.
ŪÎŌ ±Þõ VăŌ_hë ±õÍäùĀçí çìăýç (ìëŪëÝŌÞí çõäë)

Õñßí Õëíõ Èõ, Éõ ØØa±ùþõ ±×äë ÖöÜþë äÖí ÀëÜ ÀßÖë_
 áùÀùþõ ÖöÜþí ìç_Öë±ù ìëääëÜë_ ÜØØ Àßí ÅÀõ Èõ.
 çí.±õç.çí. ÖÜþõ çáëë ±þõ çëëÝ ±ëÕåõ, ±þõ ½õ ÖÜþõ
 ÉwßÖ èåõ Õù ìþWHëëÖ ±õíäùÀçíþí çõäëþù ç_ÕÀó ÕHë
 Àßëäí ±ëÕåõ. ÖÜëßí V×ëìþÀ çí.±õç.çí.þë ç_ÕÀóþí
 ìäÃÖù ÚùÍó ±ùÎ çí.±õç.çí.{þù ç_ÕÀó Àßíþõ Üõääí
 ÅÄëÝ Èõ, Éõþí ìäÃÖù ±ë ÕìhëÀëþë ±_ÖÜë_ ±ëÕõáí Èõ.

ìç_Öë ÀùHë ìëääí ÅÀõ Èõ?

½õ ±ëää_ Åää_ ÖÜëßí çë×õ ×Ýð_ èùÝ Õù ÖÜõ ÖÜëßí
 ½Öõ ìç_Öë ìëääí ÅÀù Èù. ½õ ÖÜõ ´EÈù Õù, Àù´ Àõßß,
 ìÜhë, çÄë_ ±×äë ÖÜëßí V×ëìþÀ çí.±õç.çí.ÖÜëv_
 ÕþìÖìþìÖIä Àßí ÅÀõ Èõ, Õß_Öð ±ë ÜëÈõ Ü_É^ßí
 ±ëÕäëþðð_ ÖÜþõ ÕñÈäëÜë_ ±ëääõ.

Üëßí ìç_Öë ìääõ Üëßõ ÀõÉåð_ ÉáØí Àù´þõ Àëõää_ ½õ´±õ?

çÜVÝë ¶Üí ×Ýë ÕÈí Úþõ ÖðÉåð_ ÉáØí ÖÜëßí ìç_Öë
 ìääõ Àù´þí çë×õ äëÖ Àßí áõäëþð_ ìkëÜ Èõ, Õß_Öð
 ÖÜõ ±Üþõ 12 Üìëþë çðÖíÜë_ Öõþí ½Hë Àßí ÅÀù Èù. ½õ
 ±ëþë ÀßÖë_ äðëßõ çÜÝ ÉÖù ß èù èùÝ, Õß_Öð Öõ ÜùÍ<_
 ×äë ÜëÈõ Àù´ äëÉÚí ÀëßHëù èùÝ, Õù ÕHë Öõþí ±Üþõ
 Éwß ½Hë Àßù, ÀëßHë Àõ ±Üõ èÉ\ ÕHë Àøëç ÖÜëßí
 ìç_Öë±ù ìÕß ÕÄäë_ á´ ÅÄí±õ ±õää_ Úþõ.

Öõþë ÕÈí åð_ ×ëÝ Èõ? ±Üõñ

- ±Üþõ ÖÜëßí gçÖë Üáí èùäëþí ÀëÜþë 2 ìØäçþí
 ±_Øß ½Hë Àßíåð_ (åìþ-ßìääëß ±þõ ½ëðß ß½±ùþë
 ìØäçù ÅHëääõ þìë);
- Öõ É çÜÝõ ÖÜþõ ÕñÈíåð_ Àõ ÖÜëßí ìç_Öë ìÕß
 ÕÄäë_ áõÖí äÄÖõ ÖÜëßí ±õáí Àù´ Äëç ÉwßÖù Èõ
 Éõþí ±Üþõ ½Hë èùääí ½õ´±õ;
- ÖÜþõ ±õ ÕHë ÕñÈíåð_ Àõ ÖÜõ ÀõÉåë ÖþÜëHëÜë_
 ç_Àäëäë ÜëÄù Èù ±þõ ½õ ÉwßÖ èåõ Õù ÖÜëßë
 ±ëßùBÝþí þùîÖù (èõS× ßõÀùÍóûç) Üõäääë ÜëÈõ
 ÖÜëßí Ü_É^ßí ÜëÄíåð_;
- ÖÜëßí ìç_Öëþí Öðëç Àßíåð_;
- Öðëçþë ÜëÄwðð, ÖÜëßí ìç_Öëþù ìÀõá áëääë ÜëÈõ
 ±Üëßõ Àù´ ìþWHëëÖ çáëë (ÉõÜ Àõ Àù´ ÖÜíÚí
 ±ìÜðþëÝ) ±×äë Úí° Àù´ vâÖ_hë ÜØØ Üõäääëþí Éwß
 Èõ Àõ ÀõÜ Öõ ÖÜëßí çë×õ þýí Àßíåð_;

- **±Üþõ** **ãð_ ½Hëäë ÜYÝð_ Èõ ±þõ Öõ ±_Ãõ ±Üõ** **ãð_ Àßäëþë_ Èí±õ Öõþí ÖÜþõ ½Hë Àßíãð_;**
- **ÜùÈëÛëÃþë ÀõçùÜë_, ±Üþõ Öèðáíäëß ÖÜëßí ìç_Öë** **Ûái èùäëþë ÀëÜþë 30 ìðäçþí ±_ðß Öõþù ±ëÃßí** **ÉäëÚ ÖÜþõ ÜùÀáí ±ëÕíãð_ (ãìþ-ßìääëß ±þõ ½èðß** **ß½±ùþë ìðäçù ìçäëÝ).** **½õ ±Üõ ÖÜþõ ÖðÉäë çÜÝþí** **±_ðß ÉäëÚ þìè ±ëÕí àÁí±õ, Õù Öõþë_ ÀëßHëù** **ÖÜþõ ÉHëëäíãð_ ±þõ ÖÜþõ @Ýëßõ ÉäëÚ Ûái àÃãð** **Öõ Àèíãð_.**

ÀðÉäëÀ ÀõçùÜë_ ÞíÍýõç (ÎìßÝëð ìþäëßHë) ÆùÌäHëù **èõÌä ±ëÃä äðëßõ Öðëç Àßäëþí Éwß ÕÍí àÃ. ÞíÍýõç** **±ðÉãð Àõ FYë_ Àù´ ç_V×ëþë äë_Àþõ ÀëßHëõ Àù´** **ÕþÀëßþð_ þð@çëþ ×Ýð_ èùÝ Öðáí ÚëÚÜë_ ìç_Öëþù** **µÃðá áëääë ÜëËõ áðäëÜë_ ±ëäðë_ É\ðë_ É\ðë_ ÕÃäë_.** **ÖõÜë_ áðìÃÖ ÜëÍí ±þõ** **ãð_ ÚLYð_ èðð_ Öõþù Ãðäëçù** **±ëÕäëÜë_ ±ëái àÃ Èõ, çÜVÝë µÃðáäë ÜëËõ** **´äëÉ/ÞíèðìÚìáËðãþ (ÖðþäýçäëË) ±ëÕäëþí ±ùÎß Àßái** **±þõ/±×äë þëHëëÀíÝ Ûßðë´ ÀßäëÜë_ ±ëái àÃ Èõ. ½õ** **ÖÜëßí ìç_Öë ÜëËõ ÞíÍýõç áëÃð ÕÍí àÃ ÖðÜ èãð, Õù** **±ëþù ±×ý** **ãð_ ×ëÝ Öõ ±Üõ ÖÜþõ äðëßõ ìãÃðäëß** **ÉHëëäíãð_.**

½õ ÖÜõ èÉ\ ÕHë Ãðã þ èù Õù ÖÜëßõ **ãð_ Àßãð_** **½õ ±Üõ ÖÜëßí ìç_Öë±ù ìããð Öðëç Àßí èùÝ, ±þõ ÖÜõ** **±Üëßë ÉäëÚ×í èÉ\ ÕHë Ãðã þ èù, Õù ÖÜõ äðSç ÜëËðþë** **ÕãðáÀ çìäýçíç ±ùQÚÍûçÜðþ (Public Services** **Ombudsman)þù ç_ÕÀó Àßí àÀù Èù. ±ùQÚÍûçÜðþþë** **ç_ÕÀóþí ìãÃðù ±ë ÕìhëÀëþë ±_ÖÜë_×í Ûái àÃ Èõ.**

µðÝùÃí ç_ðÀùýÑ

ÖÜëßë V×ëìþÀ èðS× ÚùÍó ±×äë ±ðþ.±ðç.±ðç. ÈýVËþí **ìãÃðù þíçðþí ç_V×ë±ùþù ç_ÕÀó Àßíþõ ÜðãäùÑ**

±ðþ.±ðç.±ðç. Íë´ßð@Ë (NHS Direct)

ÎùþÑ 0845 4647

www.nhsdirect.wales.nhs.uk

èðS× ´þ äðSç (Health in Wales)

www.wales.nhs.uk/ourservices/directory

ÕðìËðÃ ì×_Bç Þë´Ë (Putting Things Right)

www.puttingthingsright.wales.nhs.uk

ÖÜëßí V×ëìÞÀ ÀQÝñìÞĚí èðS× ÀëµăŁçá (Local Community Health Council)Þù ç_ŌÀó àùÔăë ÞíÇöÞëÞù ç_ŌÀó ÀßùÑ

**ÚùÍó ±ùÎ ÀQÝñìÞĚí èðS× ÀëµăŁçSç ´Þ äðSç
(Board of Community Health Councils in Wales)**

ÎùÞÑ 0845 644 7814

ÎùÞÑ 02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

´Üð´ áÑ enquiries@waleschc.org.uk

ÖÜëßë V×ëìÞÀ ìçìĚ{Łç ±ðÍăë´{ OÝñßù (Citizens' Advice Bureau) àùÔăë ÜëĚŏ ç_ŌÀó ÀßùÑ

ÎùÞÑ 0844 477 2020

www.adviceguide.org.uk/wales

ŌăŌáÀ çìăýçíç ±ùQÚÍûçÜðÞ Îùß äðSç (Public Services Ombudsman for Wales)Þù ç_ŌÀó ÀßăùÑ

ÎùÞÑ 0845 601 0987

www.ombudsman-wales.org.uk

´Üð´ áÑ ask@ombudsman-wales.org.uk

çßÞëÜð_Ñ 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

© Crown Copyright 2011

F4921011

WAG11- 10803

ISBN 978 0 7504 6203 7