

एनएचएस
वेल्स

वेल्स एसेम्ब्ली सरकार

www.cymru.gov.uk

सही कुरा सही ठाउँमा होस्

एनएचएसका बारेमा १ अप्रिल २०११ देखि
गुनासो व्यक्त गर्ने

वेल्सको एनएचएस एकदमै राम्रो हेरचाह तथा उपचार प्रदान गर्न चाहन्छ र प्रतिक्रियाहरुको स्वागत गर्नु अनि मानिसका राम्रा तथा नराम्रा अनुभवहरुबाट सिक्नु अत्यन्त महत्वपूर्ण छ। अधिकांश व्यक्तिहरु उनीहरुले पाएको सेवाबाट खुशी छन्। तरपनि कहिलेकाहिं आशा गरिएजस्तो नहुन सक्छ। त्यस्तो भएका बेलामा के गडबडी भयो भन्ने कुरा हामीले थाहा पाउनु पर्दछ, जसबाट हामी त्यसमा सुधार ल्याउन सक्दछौं।

निम्न अवस्थामा यो पर्चा तपाईंसँग सम्बन्धित छ।

- वेल्सको एनएचएसले प्रदान गरेको उपचार वा हेरचाहका बारेमा तपाईं खुशी हुनुहुन्न भने, वा
- तपाईंसँग अन्य कुनैपनि गुनासाहरु छन् जुन हामीले थाहा पाउनुपर्दछ, भन्ने तपाईंलाई लाग्दछ भने।

यसले तपाईंलाई अप्रिल १ तारिख २०११ बाट यता विभिन्न गुनासोहरुलाई हेर्ने प्रबन्धहरुका बारेमा बताउँछ।

गुनासो के हो?

एनएचएसले प्रदान गरेको कुनैपनि सेवाका बारेमा तपाईं बेखुशी हुनुभएको अवस्था गुनासो हो। तपाईंका चिन्ताका बारेमा हामीलाई बताउनुभयो भने हामी तपाईंहरूसँग क्षमा माग्न सक्छौं, अनुसन्धान गर्न सक्छौं र सही काम गर्न सक्दछौं। हामीले शिक्षा पनि लिनेछौं र सेवाहरु सुधिन आवश्यक भएका ठाउँमा हामी सेवाहरुमा सुधार पनि ल्याउनेछौं।

तर यस प्रबन्ध अन्तर्गत हामी केही कामहरु गर्न सक्दैनौं, जस्तै:

- निजी स्वास्थ्य हेरचाह वा उपचार (निजी दांत उपचार समेत)
- १ अप्रिल २०११ भन्दा अघिका प्रबन्धहरु अन्तर्गत गरिएका गुनासा र अनुसन्धानहरु

मेरो गुनासाका बारेमा कोसंग कुरा गर्ने ?

यदि तपाईंले यसो गर्न सक्षम ठान्नुभयो भने शुरु गर्ने सबैभन्दा राम्रो ठाउँ हो, तपाईंको हेरचाह तथा उपचारमा संलग्न कर्मचारीहरु। उनीहरुले तपाईंका चिन्ताहरुलाई तत्काल कम गर्न कोशिस गर्नेछन्। यदि यो त्यति सहयोगी भएन भने अथवा सेवा प्रदान गरेका कर्मचारीसंग तपाईं कुरा गर्न चाहनुहुन्न भने तपाईंले गुनासो टोलीका एकजना सदस्यलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुनेछ।

स्वास्थ्य सेवाहरुबारेका गुनासाहरुका लागि तपाईंले आफ्नो स्थानीय स्वास्थ्य बोर्ड वा सम्बन्धित एनएचएस टिष्टलाई सम्पर्क गर्नुपर्ने हुन्छ।

यदि तपाईं आफ्नो जनरल प्राक्टिशनर, दांत रोग विशेषज्ञ, फार्मसिष्ट वा आंखा विशेषज्ञबाट प्राप्त सेवाका बारेमा चिन्तित हुनुहुन्छ भने सामान्यतया तपाईंले यसका बारेमा स्वास्थ्य संस्थामा नै भन्नुपर्ने हुन्छ तर यदि तपाईं चाहनुहुन्छ भने यसका लागि तपाईं आफ्नो स्थानीय स्वास्थ्य बोर्डलाई भन्न सक्नुहुन्छ।

तपाईंले गुनासो टोलीलाई निम्न तरिकाले सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ,

- टेलिफोन
- इमेल
- पत्र लेखेर
- फ्याक्स
- टेक्स्ट (उपलब्ध भएका ठाउँमा)

तपाईंका गुनासाका बारेमा हामीलाई भन्नका लागि यदि तपाईंलाई सहयोगको जरुरी छ भने कृपया हामीलाई थाहा दिनुहोस् वा तपाईंको स्थानीय स्वास्थ्य काउन्सिल (सिएचसि)लाई सम्पर्क गर्नुहोस्। तपाईंको स्थानीय सिएचसिले एउटा निशुल्क तथा स्वतन्त्र प्रचार सेवा प्रदान गर्दछ जसले विरामीहरुलाई वा उनीहरुका लागि काम गर्ने व्यक्तिहरुलाई गुनासो व्यक्त गर्न मद्दत पुर्याउँछ। सिएचसिले सल्लाह तथा सहयोग प्रदान गर्नुका साथै यदि आवश्यक परेमा विशेष सल्लाह सेवाहरुमा पनि सिफारिश गरिदिन्छ। सिएचसिको बोर्डलाई सम्पर्क गरेर तपाईंको स्थानीय सिएचसिका बारेमा थाहा पाउन सकिन्छ, जसका विवरणहरु यस पर्चाको अन्त्यमा भेट्नुहुनेछ।

गुनासो कसले व्यक्त गर्न सक्दछ?

यदि तपाईंलाई नैं केही भएको छ भने तपाईंले नैं गुनासो गर्न सक्नुहुन्छ। तर यदि तपाईं चाहनुहुन्छ भने आफ्ना हेरचाहकर्ता, साथी, नातेदार वा स्थानीय सिएचसिलाई आफ्ना लागि प्रतिनिधित्व गर्न लगाउन सक्नुहुन्छ, तर तपाईंलाई यसमा सहमती जनाउन भनिनेछ।

आफ्नो गुनासाका बारेमा अरुलाई कति छिटो भन्नु पर्दछ मैले?

समस्या भएपछि सकेसम्म छिटो कसैसंग आफ्नो चिन्ताका बारेमा कुराकानी गर्नु राम्रो हुन्छ तर हामीलाई १२ महिनाभित्र थाहा दिन सक्नुहुन्छ। यो लामो अवधि पनि बितिसकेको छ तर ढिलाई हुनमा राम्रा कारणहरु छन् भने जे भएपनि हामीलाई बताउनुहोस्, हामी तपाईंका गुनासाका बारेमा विचार गर्नेछौं।

यसपछि के हुन्छ?

हामी तपाईंलाई,

- हामी दुई दिन भित्रमा तपाईंको गुनासो प्राप्त गरेको कुरा तपाईंलाई थाहा दिनेछौं। (जसमा सप्ताहन्त र बैंक होलिडे समावेश हुने छैन)
- तपाईंको गुनासोका बारेमा विचार गर्दा हामीले थाहा पाउनुपर्ने तपाईंका कुनै आवश्यकताहरु छन् कि भनेर तपाईंलाई सोध्नेछौं।
- यदि आवश्यक परेमा तपाईंका स्वास्थ्य रेकर्डहरु हेर्न तपाईंको मन्जुरी लिने र तपाईं यसमा कति संलग्न हुन चाहनुहुन्छ, सोध्नेछौं।
- तपाईंको गुनासोका बारेमा अनुसन्धान गर्ने
- अनुसन्धानकै हिस्साका रुपमा कतै हामीले विशेष सल्लाह (जस्तै क्लिनिकको विचार) वा अन्य स्वतन्त्र सहयोगको आवश्यकता पर्छ कि भनेर तपाईंसंग बसेर निर्णय गर्नेछौं।
- हामीले के कुरा पत्ता लगाएका छौं र यसका बारेमा हामी के गर्दैछौं भन्ने बारेमा तपाईंलाई थाहा दिनेछौं।
- अधिकांश अवस्थामा, तपाईंको गुनासो आएको दिनबाट ३० दिन भित्रमा हामी तपाईंलाई अन्तिम जवाफ दिनेछौं। (यसमा सप्ताहन्त र बैंक होलिडे पर्ने छैन)।

यदि यो समयभित्र हामीले तपाईंलाई जवाफ दिन सकेनौं भने हामी तपाईंलाई कारणहरु दिनेछौं र जवाफ कहिलेसम्म आशा गर्न सक्नुहुन्छ, थाहा दिनेछौं।

रिडेस व्यवस्था अन्तर्गत केही गुनासाहरुका सम्बन्धमा थप अनुसन्धानको आवश्यकता पर्न सक्दछ। हानी पुर्याउने सवालमा संस्थाहरुले केही गल्ती गरेको हुन सक्ने अवस्थामा गुनासोको समाधान खोज्नका लागि अपनाईने कार्रवाहीहरुको एउटा श्रृंखला हो, रिडेस। यसमा लिखित क्षमायाचना र के भएको थियो भन्ने कुराको विस्तृत बयान, समस्याबाट मुक्ति पाउन उपचार वा पुनर्स्थापनाको विकल्प वा आर्थिक क्षतिपुर्ति समावेश हुन सक्दछ।

यदि आफैं बेखुशी हुनुहुन्छ भने तपाईंले के गर्नु पर्दछ?

यदि हामीले तपाईंका गुनासाहरुका बारेमा विचार गरिसकेका छौं तर तपाईं अभैपनि हाम्रो जवाफबाट बेखुशी हुनुहुन्छ भने तपाईंले वेल्सका लागि पब्लिक सर्भिस अम्बुड्सम्यानलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ। यस पर्चाको अन्त्यमा अम्बुड्सम्यानको सम्पर्क विवरण फेला पार्न सक्नुहुनेछ।

उपयोगी सम्पर्कहरु:

निम्न सम्पर्कबाट आफ्नो स्थानीय स्वास्थ्य बोर्ड वा एनएचएस दृष्ट फेला पार्नुहोस्।

एनएचएस डाइरेक्ट

टेलिफोन: ०८४५ ४६४७

www.nhsdirect.wales.nhs.uk

हेल्थ इन वेल्स

www.wales.nhs.uk/ourservices/directory

पुटिंग थिंग्स राइट

www.puttingthingsright.wales.nhs.uk

निम्न सम्पर्क गरेर स्थानीय सामुदायिक स्वास्थ्य काउन्सिल पत्ता लगाउनुहोस्।

बोर्ड अफ कम्युनिटि हेल्थ काउन्सिल इन वेल्स

टेलिफोन: ०८४५ ६४४ ७८१४

टेलिफोन: ०२९२० २३५५५८

www.communityhealthcouncils.org.uk

ईमेल : enquiries@waleschc.org.uk

निम्न सम्पर्कबाट स्थानीय नागरिक सुझाव ब्यूरो पत्ता लगाउनुहोस्।

टेलिफोन: ०८४४ ४७७ २०२०

www.adviceguide.org.uk/wales

पब्लिक सर्भिसेज अम्बुड्सम्यान फर वेल्सलाइ सम्पर्क गर्नुहोस्

टेलिफोन: ०८४५ ६०१ ०९८७

www.ombudsman-wales.org.uk

ईमेल: ask@ombudsman-wales.org.uk

ठेगाना: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

