 **(URDU TRANSLATION)**

**مریض کی شکایات معلومات کے لیفلٹ**

-: -: کبھی کبھی چیزوں نظام کی خرابی یا انسانی غلطیوں کے ذریعے یا تو غلط نہیں ہو کچھ غلط ہو جاتا ہے تو ہمیں جاننے کی ضرورت. تاکہ وہ ہم مریض اطمینان کی اعلی سطح برقرار رکھنے کو یقینی بنانے کے لئے فوری طور پر حل کیا جا سکتا زیادہ تر شکایات ہماری ٹیم کے ارکان میں سے ایک کی طرف سے کے ساتھ نمٹا جا سکتا ہے. ہم اپنے پریکٹس ملاقاتوں کے دوران موصول ہونے والی کسی بھی شکایت کی نوعیت پر بات چیت گمنام ہم، کو یقینی بنانے کے کر سکتے ہیں تاکہ یہ ہے کہ ہم سیکھنے کا اشتراک ہمارے نظام اور طریقہ کار کا جائزہ لیں اور کسی بھی تربیت کے مسائل کو حل.

آپ اپنی شکایت یا آپ ہمارے ندانکرتاوں یا اس عمل میں کام کرنے والے عملے میں سے کسی سے موصول ہوئی ہے کی خدمت کے بارے میں تشویش کا احساس ہوتا ہے تو حل نہیں کیا گیا ہے

مندرجہ ذیل معلومات صرف آپ کیا کر سکتے تفصیلات. پریکٹس شکایات کا طریقہ کار شکایات سے نمٹنے کے لئے NHS کے نظام مندرجہ ذیل ہے اور قومی معیار پر کے مطابق ہے.

پریکٹس شکایات کا طریقہ کار (ہم اکثر وہ پیدا بھی وقت اور شخص فکر مند کے ساتھ، ہمیں امید ہے کہ اوپر ہے کہ سب سے زیادہ مسائل کو آسانی سے اور فوری طور پر حل کیا جا سکتا ذکر کیا ہے). آپ کا مسئلہ اس طرح سے حل نہیں کیا جا سکتا، تو اور آپ کو ایک باقاعدہ شکایت کرنا چاہتے، اس مثالی طور دنوں کی بات کے اندر یا زیادہ سے زیادہ چند ہفتوں میں،، لکھنا جتنی جلدی ہو سکے میں ڈال دیا جانا چاہئے. یہ کیا ہوا قائم کرنے اور زیادہ آسانی سے آپ کی شکایت کو حل کرنے کے قابل بنائے گی. یہ ایسا کرنے کے ممکن نہیں ہے تو، براہ مہربانی ہم آپ کی شکایت کی تفصیلات دے:

واقعے کے مسئلہ کی وجہ سے، یا دریافت کیا آپ کو کوئی مسئلہ ہے کہ 6 ماہ کے اندر کے 6 ماہ کے اندر اندر، فراہم کردہ اس واقعہ کے 12 ماہ کے اندر اندر ہے.

شکایات پریکٹس مینیجر سے خطاب کیا جانا چاہئے یا متبادل کے طور پر، آپ پر بات چیت کرنے کے لئے پریکٹس مینیجر کے ساتھ ایک ملاقات کے لئے طلب کر سکتے ہیں آپ

خدشات. ہماری پریکٹس کے مینیجر سے آپ کے لئے شکایات کے طریقہ کار کی وضاحت کرے گا اور یقین ہے کہ آپ کے خدشات فوری طور پر کے ساتھ نمٹا جاتا ہے کہ کر دے گا.

ہم کیا کرتے ہیں گا: -

ہم وصولی کے تین کاروباری دنوں کے اندر، اپنی شکایت تحریری طور تسلیم کرتے ہیں اور آپ کی شکایت کا جائزہ لیا ہے کرنے کا مقصد اور ایک فراہم کرے گا

جب آپ ہمارے ساتھ آپ کی شکایت اٹھایا آپ کو تاریخ کے دس کاروباری دنوں کے اندر ہمارے نتائج کی تفصیلات فراہم کرنے کے جواب. ہم آپ کی شکایت کی چھان بین کرتے ہیں تو ہم نے دینے کا مقصد گا: -

آپ کی شکایت کی مکمل تحقیقات کرے.

آپ اگر مناسب ہو تو پریکٹس مینیجر کے ساتھ مزید تفصیل سے اپنی شکایت پر بات چیت کرنے کا موقع پیش.

آپ اپنی شکایت کے حوالے سے ہماری تلاش کرنے کی ایک مکمل اور کھلی وضاحت حاصل کرنے کے یقینی بنائیں.

ہم آپ کی شکایت کو حل کرنے کے لئے ایک اطمینان بخش اختتام کو یقینی بنانے کے لئے کر سکتے ہیں کی شناخت.

ہم کیسے شکایت سے سیکھنے اور یقینی بنانے کے لئے جہاں کبھی ممکن ہے کہ reoccurrences ایسا نہیں کرتے اقدامات متعارف کرانے کر سکتے ہیں کی شناخت.

آپ یا آپ کے خاندان کے لئے وجہ سے کسی بھی تکلیف یا تکلیف کے لئے ہماری معذرت پیشکش

کسی اور کی جانب سے شکایت: -

براہ مہربانی نوٹ کریں ہم طبی رازداری کے قوانین پر سختی رکھیں کہ. تم کسی اور کی جانب سے شکایت کر رہے ہیں، تو ہم آپ کو ایسا کرنے کی اجازت ہے کہ معلوم کرنے کے لئے ہے. وہ اس کو فراہم کی (بیماری کی وجہ سے) عاجز ہیں جب تک متعلقہ شخص کی طرف سے دستخط ایک خط، کی ضرورت ہو گی.

NHS BOARD کمیشن سے شکایت: -

ہم، کہ آپ کو کوئی مسئلہ ہے تو، اگر آپ کو ہماری پریکٹس شکایات کا طریقہ کار استعمال کریں گے امید ہے کہ. ہم یہ ہم دونوں کا حق ہے جو کچھ غلط چلا گیا ہے اور ہماری پریکٹس اور مریضوں کی دیکھ بھال کو بہتر بنانے کا ایک موقع ڈالنے کا بہترین موقع دے گا یقین رکھتے ہیں. یہ، NHS کمیشننگ بورڈ سے رجوع کرنے کا حق متاثر نہیں کرتا آپ کو لگتا ہے کہ اگر آپ ہمارے ساتھ اپنی شکایت میں اضافہ نہیں کر سکتے ہیں یا آپ کو ہماری تحقیقات کے نتیجے کے ساتھ مطمئن نہیں ہیں. آپ این ایچ ایس انگلینڈ کمیشننگ بورڈ سے رابطہ کرنا چاہیے: -

ٹیلی فون: 0300 311 2233

North Road Suite Complaints Manager

Elaine Oldroyd

North Road Suite

Ravensthorpe Health Centre

Netherfield Road

Ravensthorpe

Dewsbury

WF13 3JY

01924 767 095

شمالی روڈ سویٹ شکایات منیجر

یلین Oldroyd

شمالی روڈ سویٹ

Ravensthorpe ہیلتھ سنٹر

Netherfield روڈ

Ravensthorpe

ڈیوزبری

WF13 3JY

01924 767 101



**Care Quality Commission**

دیگر مفید رابطے

پیشنٹ ایڈوائس اینڈ لائزن خدمات (P.A.L.S.)

ویسٹ یارکشائر

ٹیلی فون: 0800 052 5270

\*

پارلیمانی اینڈ ہیلتھ سروس اومبڈسمین

ٹیلی فون: 0345 015 4033