ওয়েলসের স্বাস্থ্য পরিষেবা

আপনি যদি সদ্য ওয়েলসে এসে থাকেন বা কিভাবে ওয়েলসের স্বাস্থ্যসেবা কাজ করে সে সম্পর্কে আরো জানার চেষ্টা করেন, সেক্ষেত্রে আপনার কাছে নীচের তথ্যাবলী কার্যকর হতে পারে।

NHS কি?

NHS (National Health Service) হল UK-র রাষ্ট্রীয় স্বাস্থ্য পরিষেবা যা বিভিন্ন ধরনের স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত পরিষেবাগুলির মাধ্যমে UK-র অধিবাসীদের চিকিৎসা প্রদান করে থাকে। কিছু পরিষেবা বিনামূল্যে প্রদান করা হয় এবং কয়েকটির জন্য আপনাকে অর্থপ্রদান করতে হতে পারে।

কি কি পরিষেবা পাওয়া যায়?

জেনারেল প্র্যাকটিশনারদের [জিপি (GP)-দের] / ডাক্তারের সার্জারী বা হেলথ সেন্টার

জিপি(GP)-রা হলেন স্থানীয় পারিবারিক ডাক্তার যারা স্থানীয় কমিউনিটির স্বাস্থ্য নিয়ে কাজ করেন। তারা সাধারণত 'জিপি(GP) প্র্যাকটিস' -তে অন্য ডাক্তার, নার্স, স্বাস্থ্য পরিদর্শক ও ধাত্রী মা-দের সাথে কাজ করে থাকেন এবং UK-র সমস্ত অধিবাসীদেরকে সার্জারীতে বিনামূল্যে চিকিৎসা করানো যায়। জিপি (GP) সাধারণত যোগাযোগের প্রাথমিক বিন্দু হয়ে থাকেন যিনি আপনাকে স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণে সমর্থ করেন। যদি একজন জিপি (GP) আপনার সমস্যাটি সামলাতে না পারেন, তারা আপনাকে একজন বিশেষজ্ঞ ডাক্তারের কাছে বা হাসপাতালে রেফার করবেন। জিপি (GP) প্র্যাকটিসগুলি সাধারণত দিনের বেলায় ও সন্ধ্যায় খোলা থাকে, তবে তাদের কাছে একটি আনসারিং-মেশিন মেসেজ ব্যবস্থা থাকবে যার মাধ্যমে প্র্যাকটিসটি বন্ধ থাকাকালীন আপনি কোথায় চিকিৎসা সহায়তা পেতে পারেন তা জানানো থাকে। আপনি সরাসরি জিপি(GP)-কে দেখাতে পারেন বা টেলিফোনে প্র্যাকটিসের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। আপনি ফোন বুক থেকে, NHS Direct Wales (0845 46 47)-এর সাথে যোগাযোগ করে, এই ওয়েবসাইটে বিস্তারিত বিবরণগুলি অনুসন্ধান করে বা প্রতিবেশী, বন্ধু এবং পরিবারের কাছ থেকে স্থানীয় NHS জিপি(GP)-দের সম্পর্কে জানতে পারেন। জিপি(GP)-রা আপনাকে বলতে পারবেন যে, আপনি সার্জারীটির আওতাভুক্ত এলাকায় বসবাস করেন কি না এবং সেখানে নতুন রোগীদের জন্য জায়গা রয়েছে কি না। জিজ্ঞাসা করে নিন যে, আপনাকে ডাক্তার দেখাতে হলে একটি এপয়েন্টমেন্ট করতে হবে কি না এবং আপনি কোন এপয়েন্টমেন্ট করলে সময়ে পৌঁছে যাওয়ার কথা মাথায় রাখবেন। আপনি যদি চিন্তিত থাকেন যে আপনি ভাল ইংরেজি বলতে পারেন না, সেক্ষেত্রে অনুগ্রহ করে, একজন বন্ধু বা পরিবারের লোককে সাথে নিয়ে যান যিনি ভাল ইংরেজি বলতে পারেন। বা আপনি আপনার জিপি (GP) সার্জারীকে জিজ্ঞেস করতে পারেন যে তারা আপনার জন্য একজন অনুবাদকারীর ব্যবস্থা করতে পারবেন কি না।

NHS Direct Wales

NHS Direct Wales একটি স্বাস্থ্য পরামর্শ ও তথ্য পরিষেবা যা প্রতিদিন 24 ঘণ্টা পাওয়া যায়। যদি আপনি অসুস্থবোধ করেন এবং কি করবেন সে ব্যাপারে অনিশ্চিত থাকেন বা বিভিন্ন ধরনের স্বাস্থ্য সমস্যা, চিকিৎসা ও স্থানীয় স্বাস্থ্য পরিষেবাগুলি সম্পর্কে তথ্যাবলী পেতে চান, NHS Direct Wales-কে 0845 46 47 নম্বরে ফোন করতে পারেন। ল্যান্ডলাইন থেকে করা কলগুলির জন্য স্থানীয় হারে চার্জ দিতে হয়, বিভিন্ন মোবাইল ফোনের ক্ষেত্রে চার্জ বিভিন্ন হয়।

NHS Direct Wales বাংলা সহ বিভিন্ন ভাষাতে গোপনীয়তা রক্ষাকারী অনুবাদকারী প্রদান করতে পারে। আপনি যদি বাংলা অনুবাদকারীর সহায়তা পেতে চান, NHS Direct Wales-কে 0845 46 47 নম্বরে ফোন করুন এবং যখন আপনার কলের উত্তর দেওয়া হবে, বলুন "Bengali"। আপনাকে একজন বাংলা অনুবাদকারীর সাথে যোগাযোগ না করিয়ে দেওয়া পর্যন্ত লাইনে থেকে অপেক্ষা করুন যিনি NHS Direct Wales-কে আপনার জন্য স্বাস্থ্য সংক্রান্ত তথ্যাবলী প্রদান করতে বা আপনার জন্য প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করতে সহায়তা করবেন।

ফার্মাসিস্ট

ফার্মাসিস্টরা (কখনো কখনো কেমিস্টও বলা হয়) ওষুধ ও সেগুলি কিভাবে কাজ করে সে ব্যাপারে অভিজ্ঞতাসম্পন্ন হয়ে থাকেন। তারা এছাড়াও সাধারণ সমস্যাগুলি যেমন কাশি, সর্দি, ব্যথা-যন্ত্রণা এবং অন্যান্য স্বাস্থ্য সংক্রান্ত বিষয়গুলি যেমন স্বাস্থ্যসম্মত খাদ্যাভ্যাস এবং ধূমপান ছেড়ে দেওয়া ইত্যাদি ব্যাপারেও পরামর্শ প্রদান করতে পারেন। তারা আপনাকে ডাক্তারের লিখে দেওয়া প্রেসক্রিপশনগুলি প্রস্তুত করে দেন। ফার্মাসিস্টদের কাছ থেকে বিনামূল্যে পরামর্শ পাওয়া যায় তবে আপনাকে আপনার ওষুধের দাম দিতে হবে বা আপনি বিনামূল্য প্রেসক্রিপশন পাওয়ারও যোগ্য হতে পারেন – যা আপনার ডাক্তার আপনাকে বলবেন। আপনার নিকটতম ফার্মাসিস্টকে খুঁজে পেতে আপনি এই সাইটে ফার্মাসিস্ট ডেটাবেসটি অনুসন্ধান করে দেখতে পারেন।

হাসপাতাল

আপনার জিপি (GP) যদি আপনাকে চিকিৎসার জন্য হাসপাতালে রেফার করে থাকেন, আপনাকে সাধারণত একজন কনসালটেন্ট (বিশেষজ্ঞ ডাক্তার)-কে দেখানোর জন্য একটি এপয়েন্টমেন্ট প্রদান করা হবে। চিকিৎসার সমস্যাটি কি তার উপর ভিত্তি করে, আপনাকে একজন ইন-পেশেন্ট (যেখানে আপনাকে একটি ওয়ার্ডে ভর্তি করা হবে এবং সেখানে এক রাত বা অর বেশী সময় থাকতে হবে) বা একজন আউট-পেশেন্ট (যেক্ষেত্রে আপনি একটি এপয়েন্টমেন্ট নিয়ে হাসপাতালে যাবেন) হিসেবে চিকিৎসা করা হবে। আপনি যদি মনে করেন যে, আপনার একজন বিশেষজ্ঞকে দেখানো উচিত, আপনার উচিত প্রথমে আপনার জিপি(GP)-কে দেখানো এবং তাকে আপনাকে রেফার করতে বলা। সব হাসপাতাল NHS-এর আওতায় কাজ করে না। বেসরকারী হাসপাতালগুলিও রয়েছে যা চিকিৎসা প্রদান করতে পারে, কিন্তু তার জন্য আপনাকে অর্থপ্রদান করতে হবে।

এক্সিডেন্ট অ্যান্ড এমার্জেন্সী (A&E) ডিপার্টমেন্টগুলি

কিছু (কিন্তু সবগুলি নয়) হাসপাতালে এক্সিডেন্ট অ্যান্ড এমার্জেন্সী বা দুর্ঘটনা ও জরুরীভিত্তিক পরিষেবার বিভাগগুলি থাকে। এই বিভাগগুলি দিনের 24 ঘন্টা খোলা থাকে এবং জরুরী চিকিৎসা প্রয়োজন এরকম রোগীদের চিকিৎসা করে।

জরুরীভিত্তিক পরিষেবাগুলি: 999 নম্বরে ডায়াল করুন

আপনার যদি তাৎক্ষণিক চিকিৎসা সহায়তার প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ আপনি যদি একটি দুর্ঘটনায় পড়েন), 999 নম্বরে ফোন করুন। এই কলগুলি বিনামূল্যে করা যায় এবং মোবাইল ফোন থেকেও তা বিনামূল্যে হয়। একজন অপারেটর আপনাকে জিজ্ঞাসা করবেন যে, আপনার কোন জরুরী পরিষেবাটি প্রয়োজন (ফায়ার, পুলিশ না এম্বুলেন্স)। আপদকালীন চিকিৎসা সহায়তার জন্য এম্বুলেন্স পরিষেবার নাম বলুন। কি হয়েছে এবং আপনি ঠিক কোথায় আছেন তা আপদকালীন পরিষেবাকে বলার জন্য প্রস্তুত থাকুন। এমার্জেন্সী মেডিক্যাল ডিসপ্যাচার আপনার বা আপনি যে ব্যক্তিটির জন্য ফোন করছেন তার অবস্থার ব্যাপারে প্রশ্নগুলি করবেন। আপনার কল করার কারণের উপর ভিত্তি করে, আপনাকে পরামর্শের জন্য একজন নার্সের সাথে কথা বলিয়ে দেওয়া হতে পারে বা যদি একটি এম্বুলেন্সের প্রয়োজন হয়, ডিসপ্যাচার আপনাকে পরামর্শ দেবেন যে, এম্বুলেন্স এসে পৌঁছানো পর্যন্ত আপনাকে কি করতে হবে।

ডেন্টিস্ট বা দন্তচিকিৎসক

ডেন্টিস্টরা দাঁত ও মাড়ির জন্য নিয়মিত ও বিশেষজ্ঞ সেবা প্রদান করে থাকেন। আপনার দাঁতের ব্যথা না হওয়া পর্যন্ত ডাক্তারকে দেখানোর জন্য অপেক্ষা করার দরকার নেই। চেক-আপগুলি করালে তা কোন বড় ধরনের সমস্যা তৈরী হওয়া প্রতিরোধ করতে সাহায্য করতে পারে। বেশীরভাগ দন্তচিকিৎসকরা মিলিয়ে মিশিয়ে NHS রোগী এবং ব্যক্তিগত রোগীদের চিকিৎসা করেন। এমনকি আপনি যদি একজন NHS রোগী হিসেবে নথিভুক্ত থাকেন, আপনাকে তাহলেও দাঁতের চিকিৎসার জন্য কিছু চার্জ প্রদান করতে হবে যদি না আপনি চার্জগুলি থেকে ছাড় পেয়ে থাকেন (উদাহরণস্বরূপ, আপনার বয়স যদি 18-র কম হয়, আপনি যদি গর্ভবতী হন বা গত 12 মাসের মধ্যে একটি সন্তান প্রসব করে থাকেন বা আপনি যদি বিশেষ কিছু সুবিধা দাবী করে থাকেন)। আপনার নিকটতম ডেন্টিস্টের সন্ধান পেতে আপনি এই সাইটে অনলাইন ডেন্টাল ডেটাবেস অনুসন্ধান করতে পারেন।

অপ্টিশিয়ান

অপ্টিশিয়ানরা আপনার দৃষ্টিশক্তি পরীক্ষা করেন এবং আপনার চোখের স্বাস্থ্য খতিয়ে দেখেন এবং তারা সাধারণত হাই স্ট্রীট দোকানগুলিতে কাজ করে থাকেন। আপনার চোখ পরীক্ষার পর, যদি প্রয়োজন হয়, কিছু অপ্টিশিয়ান একটি প্রেসক্রিপশন অনুযায়ী চশমা (লেন্স) প্রদান করতে ও লাগিয়ে দিতেও পারেন। আপনি যদি বিনামূল্য চোখ পরীক্ষা করানোর অধিকারী না হন (উদাহরণস্বরূপ, আপনার বয়স যদি 18-র কম হয়, আপনার ডায়াবেটিস বা গ্লুকোমা থাকে বা আপনি বিশেষ কিছু সুবিধা পাবার জন্য দাবী করে থাকেন), আপনাকে এই পরিষেবাগুলির জন্য অর্থপ্রদান করতে হবে।

NHS পরিষেবাগুলির ব্যাপারে কোন উদ্বেগ কিভাবে প্রকাশ করবেন

সমস্ত NHS সংস্থাগুলিতে উদ্বেগ প্রকাশ করার কিছু পদ্ধতি রয়েছে। আপনার যদি কোন NHS পরিষেবার ব্যাপারে কোন উদ্বেগ থাকে, আপনি সেই পরিষেবাটি প্রদানকারী কর্মচারী বা পরিষেবাটির অভিযোগ গ্রহণকারী ম্যানেজারের সাথে কথা বলতে পারেন। আপনি এছাড়াও লিখিতভাবে আপনার উদ্বেগটি জানাতে পারেন, যেক্ষেত্রে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত করার কথা মাথায় রাখবেন:

- উদ্বেগটি কার বা কিসের ব্যাপারে
- ঘটনাটি কবে ও কোথায় ঘটেছে
- বিষয়টির ব্যাপারে ইতোমধ্যে আপনি যদি কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করে থাকেন
- আপনি উদ্বেগটির ব্যাপারে কি সুরাহা চান, যেমন একটি ব্যাখ্যা, দুঃখপ্রকাশ বা পদ্ধতিতে পরিবর্তন।

যত শীঘ্র সম্ভব উদ্বেগগুলি সম্পর্কে জানানো উচিত, তবে আপনি ঘটনাটি ঘটার পর 12 মাস পর্যন্ত সেটি সম্পর্কে জানাতে পারেন। একটি লিখিত উদ্বেগ জানানো হলে, দুই কর্মদিবসের মধ্যে আপনার একটি লিখিত প্রাপ্তিস্বীকার পাওয়া উচিত।

আপনার উদ্বেগের ব্যাপারে গোপনভাবে তদন্ত করা হবে এবং উদ্বেগ প্রকাশ করার জন্য আপনাকে কোন শাস্তির মুখে পড়তে হবে না। সাধারণত 30 কর্মদিবসের মধ্যে আপনার উদ্বেগের একটি লিখিত উত্তর পেয়ে যাওয়া উচিত।

আপনি একটি উদ্বেগ তুলে ধরার ব্যাপারে আপনার স্থানীয় কমিউনিটি হেলথ কাউন্সিল (CHC) থেকে সহায়তা পেতে পারেন, যারা প্রয়োজন হলে আপনার জন্য একজন অনুবাদকারীর ব্যবস্থা করে দিতে পারবেন। আপনি তাদের সাথে 0845 644 7814 নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন বা এই ওয়েবসাইটে যেতে পারেন: www.communityhealthcouncils.org.uk

কোনো উদ্বেগ প্রকাশ করার ব্যাপারে আরো তথ্যাবলীর জন্য এই ওয়েবসাইটে যান www.puttingthingsright.wales.nhs.uk