ওয়েলসে স্বাস্থ্য পরিষেবা

আপনি যদি সদ্য ওয়েলসে এসে থাকেন অথবা ওয়েলস এ স্বাস্থ্য পরিষেবা (হেলথ্কেয়ার) কিভাবে কাজ করে সে সম্পর্কে আরও বেশি খুঁজে বের করার চেষ্টা করছেন, তবে নিম্নলিখিত তথ্য আপনার কাছে সহায়ক হতে পারে।

এন এইচ এস (NHS) কি?

এন এইচ এস (নাশানাল হেলথ্ সার্ভিস) ইউ কের রাষ্ট্রীয় স্বাস্থ্য পরিষেবা যা একটি ব্যাপক বিস্তৃত স্বাস্থ্য কেয়ার পরিষেবার মাধ্যমে ইউ কের বাসিন্দাদের চিকিৎসা প্রদান করে। কিছু পরিষেবা ফ্রি (বিনামূল্যে দেওয়া হয়) এবং কিছুর জন্য আপনাকে অর্থ প্রদান করতে হতে পারে।

কোন্ কোন পরিষেবা সহজলভ্য?

জেনার‍্যাল প্র্যাকটিশনার্স (জিপি'স)/ডক্টর'স সার্জারী অথবা হেলথ সেন্টার (সাধারণ ডাক্তার(জিপি) /ডাক্তারের চিকিৎসা অথবা স্বাস্থ্যকেন্দ্র)

জিপিরা হলেন স্থানীয় পারিবারিক ডাক্তার যারা স্থানীয় সম্প্রদায়ের (লোকাল কমিউনিটির) স্বাস্থ্যের বিষয়ে কাজ করে । তারা সাধারণত: অন্যান্য ডাক্তার, নার্স, হেলথ্ ভিজিটর ও নার্সদের সঙ্গে 'জিপি প্রাকটিসেস' (ডাক্তারের সার্জারীতে) কাজ করে, এবং সমস্ত ইউ কে বাসিন্দাদের কাছে সার্জারীতে যাওয়া বিনামূল্যে । আপনাকে স্বাস্থ্য পরিষেবা পেতে সক্ষম করে তুলতে জি পি হল সাধারণত: যোগাযোগের প্রথম কেন্দ্র । যদি একজন জি পি আপনার সমস্যা মোকাবিলা করতে না পারে তবে তারা আপনাকে একজন বিশেষজ্ঞ ডাক্তারের কাছে অথবা হাসপাতালে পাঠাবেন । জিপি প্রাকটিসেস সাধারণত: দিনের বেলায় এবং সন্ধ্যা বেলার প্রথম দিকটা খোলা থাকে যাইহউক, যখন সার্জারী বা প্রাকটিসেস বন্ধ হয়ে যায় তখন কোথায় আপনি ডাক্তারী সাহায্য পেতে পারেন সে সম্পর্কে তাদের একটি অ্যানসারিং মেসিনে ম্যাসেজ রাখা থাকবে।

আপনি ব্যক্তিগতভাবে জিপির কাছে যেতে পারেন অথবা টেলিফোনে ডাক্তারের সার্জারীতে যোগাযোগ করতে পারেন। আপনি ফোনবুক দেখে, এন এইচ এস এর ডাইরেক্ট ওয়েলসে (0845 46 47) যোগাযোগ করে, এই ওয়েবসাইটে বিশদ বিবরণের জন্য সার্চ করে (খুঁজে) অথবা প্রতিবেশীদের, বন্ধুদের ও পরিবারকে জিজ্ঞাসা করে স্থানীয় এন এইচ এস এর জিপিদের খুঁজে বের করতে পারেন। আপনি যে এলাকায় বসবাস করেন তা সার্জারীর আওতাধীন কিনা এবং এতে নতুন রোগীদের জন্য জায়গা আছে কিনা তা জিপিরাই বলতে পারেন। ডাক্তারের সঙ্গে দেখা করতে হলে আপনাকে একটি এ্যাপয়েন্টমেন্ট করতে হবে কিনা জিজ্ঞাসা করুন, এবং আপনি করেছেন এমন কোন এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য যথাসময়ে উপস্থিত হওয়ার কথা মনে রাখবেন। আপনার কথ্য ইংরেজী ভাল নয় বলে যদি উদ্বিগ্ন থাকেন তবে দয়া করে আপনার সঙ্গে এমন একজন বন্ধু বা পারিবারিক সদস্য নিয়ে যান যার ইংরেজী ভাল।

কিছু জিপি তাদের পরিষেবাসমূহের জন্য অর্থ ধার্য (চার্জ) করতে পারে কাজেই যাওয়ার আগে আপনার পরীক্ষা করে নেওয়া উচিত।

এন এইচ এস ডাইরেক্ট ওয়েলস্

এন এইচ এস ডাইরেক্ট ওয়েলস্ (NHS Direct Wales) হল একটি স্বাস্থ্যের উপদেশ ও তথ্য পরিষেবা যা দিনে ২৪ ঘন্টা, প্রতিদিন পাওয়া যায়। আপনি অসুস্থ্য বোধ করেন এবং কি করতে হবে সে সম্পর্কে অনিশ্চিত থাকেন তবে, অথবা ব্যাপক ধরণের অবস্থাবলীর উপর স্বাস্থ্য সংক্রান্ত তথ্য, চিকিৎসাবলী এবং স্থানীয় স্বাস্থ্য পরিষেবা সমূহের জন্য আপনি 0845 46 47 নম্বরে এন এইচ এস ডাইরেক্ট ওয়েলসে ফোন করতে পারেন। ফোনের খরচ স্থানীয় হারে (লোকাল রেইট) প্রতি মিনিটে ৪ পেন্স ধার্য্য করা হয়।

এন এইচ এস ডাইরেক্ট ওয়েলস্ বাংলা সহ, অনেক ভাষায় বিশ্বস্থ ইন্টারপ্রিটার (দোভাষী) প্রদান করতে পারে। আপনি যদি বাংলা ব্যবহার করতে চান, তবে এন এইচ এস ডাইরেক্ট ওয়েলসের টেলিফোন 0845 46 47 নম্বরে ফোন করুন এবং যখন আপনার ফোনের উত্তর দেওয়া হবে, বলুন "Bengali" ("বেঙ্গলী")। আপনাকে স্বাস্থ্য সংক্রান্ত তথ্য ও আপনার প্রয়োজনীয় উপদেশ দিতে এন এইহ্ এস ডাইরেক্ট ওয়েলসকে সাহায্য করবেন এমন একজন বাংলা ভাষী ইন্টারপ্রেটারের সঙ্গে আপনি সংযুক্ত না হওয়া পর্যন্ত লাইনে অপেক্ষা করুন।

ফার্মেসিস্ট

ফার্মেসিস্টরা (কখনও কখনও বলা হয় কেমিষ্ট) হলেন ওষুধ ও সেগুলি কিভাবে কাজ করে তার উপর বিশেষজ্ঞ। তারা কফ্, সর্দি, ব্যথা ও বেদনার মতো সাধারণ অভিযোগসমূহের ওপর এবং স্বাস্থ্যসম্মত খাওয়া ও ধুমপান ত্যাগ করার মতো অন্যান্য স্বাস্থ্য সংক্রান্ত বিষয়সমূহের ওপর উপদেশ দিতে পারেন। আপনার ডাক্তার আপনার জন্য যে প্রেসক্রিপশানগুলি লেখেন সেগুলি তারা প্রস্তুত করবেন। ফার্মেসিস্টদের কাছে থেকে উপদেশ বিনামূল্যে কিন্তু আপনার ওষুধের জন্য আপনার অর্থ প্রদান করার প্রয়োজন হতে পারে অথবা আপনি বিনামূল্যের প্রেসক্রিপশানের যোগ্য হতে পারেন - আপনার ডাক্তার আপনাকে বলবেন। আপনার নিকটতম ফার্মেসি খুঁজে পেতে আপনি এই সাইটে ফার্মিসি ডাটাবেইস অনুসন্ধান করতে পারেন।

হাসপাতাল

যদি আপনার জিপি চিজিৎসার জন্য আপনাকে হাসপাতালে পাঠান, তবে আপনাকে সাধারণত: একজন কনসালটেন্টের (বিশেষজ্ঞদের) সঙ্গে দেখা করার জন্য একটি এ্যাপয়েন্টমেন্ট দেওয়া হবে। ডাক্তারী সমস্যার উপরে নির্ভর করে, আপনাকে একজন ইন-পেশেন্ট রোগী হিসেবে (যেখানে আপনাকে একটি ওয়ার্ডে ভর্ত্তি করা হয় এবং সেখানে এক রাত বা দীর্ঘতম সময় কাটাতে হয়) অথবা একজন আউট-পেশেন্ট রোগী হিসাবে (যেখানে আপনি একটি এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য হাসপাতালে যান) চিকিৎসা করা হতে পারে। যদি আপনি মনে করেন আপনার একজন কনসালটেন্টের সঙ্গে দেখা করার প্রয়োজন, তবে আপনার প্রথমে আপনার জিপির কাছে যাওয়া উচিত এবং তাকে আপনাকে পাঠাতে (রেফার) বলা উচিত।

সব হাসপাতালগুলি এন এইচ এস এর অধীনে কাজ করেনা। প্রাইভেট হাসপাতাল ও রয়েছে যেগুলি চিকিৎসা প্রদান করতে পারে কিন্তু আপনাকে সেজন্য অর্থ প্রদান করতে হবে।

এ্যাকসিডেন্ট এন্ড ইমার্জন্সী (A&E) ডিপার্টমেন্টস্ (দুর্ঘটনা ও জরুরীকালীন বিভাগসমূহ)

কিছু (কিন্তু সবগুলি নয়) হাসপাতালের এক্সিডেন্ট এন্ড ইমার্জেন্সী ডিপার্টমেন্ট আছে। এই বিভাগগুলি দিনে ২৪ ঘন্টা খোলা থাকে এবং জরুরীকালীন চিকিৎসা দরকার এমন রোগীদের নিয়ে কাজ করে

ইমার্জেন্সী সার্ভিসেস (জরুরীকালীন পরিষেবাসমূহ): 999 ফোন করুন)

যদি আপনার তাৎক্ষনিক ডাক্তারী সহযোগিতা (মেডিক্যাল এ্যাসিষ্ট্যান্টের) প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ আপনার একটি **এ্যাকসিডেন্ট** ঘটেছে), তবে 999 এ টেলিফোন করুন। মোবাইল ফোন সহ এই ফোন ফ্রি। একজন অপারেটর আপনাকে জিজ্ঞাসা করবেন কোন পরিষেবা আপনার প্রয়োজন (ফায়ার, পুলিশ অথবা এ্যাম্বুলেন্স)। আশু প্রয়োজনীয় ডাক্তারী সহযোগিতার জন্য এ্যাম্বুলেন্স পরিষেবার জন্য বলুন। কি ঘটেছে এবং সঠিকভাবে কোথায় আপনি রয়েছেন তা ইমার্জেন্সী সার্ভিসকে বলার জন্য প্রস্তুত থাকুন। 'ইমার্জেন্সী মেডিক্যাল ডিসপাচার' (জরুরী কালীন ডাক্তারী ডাক - প্ররেক) আপনার অবস্থা সম্পর্কে, অথবা আপনি যে ব্যক্তির জন্য ফোন করছেন তার অবস্থা সম্পর্কে আপনাকে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করবেন এবং এ্যাম্বুলেন্স না আসা পর্যন্ত কি করতে হবে সে সম্পর্কে উপদেশ প্রদান করতে পারেন।

ডেন্টিস্ট (দন্ত চিকিৎসক)

ডেন্টিস্টরা দাঁত ও মাড়ির জন্য নিয়মমাফিক ও বিশেষজ্ঞের কেয়ার প্রদান করে। ডেন্টিস্টের কাছে যাওয়ার জন্য আপনার দাঁতের ব্যথা না হওয়া পর্যন্ত অপেক্ষা করার প্রয়োজন নেই। বস্তুতপক্ষে প্রত্যেক ছয় মাসে একবার পরীক্ষা কোন গুরুত্বপূর্ণ সমস্যা তৈরী হওয়া প্রতিরোধ করতে সাহায্য করবে। অধিকাংশ ডেন্টিস্টের কাছে যাওয়ার মধ্যে এন এইচ এস এবং প্রাইভেট রোগীদের একটি মিশ্রন থাকে। এমন কি যদি আপনি একজন এন এইচ এস রোগী হিসাবে রেজিস্ট্রিকৃত হন, তবু আপনার মূল্য ধার্যের ছাড় না থাকলে দন্ত চিকিৎসার জন্য আপনাকে কিছু ধার্য্য মূল্য প্রদান করতে হবে (উদাহরণস্বরূপ যদি আপনার বয়স ১৮ বছরের কম হয়, যদি আপনি গর্ভবতী হন অথবা গত ১২ মাসে একটি শিশু থেকে থাকে অথবা যদি কিছু বেনিফিট দাবী করে থাকেন)। আপনার নিকটতম ডেন্টিস্টকে খুঁজে বের করতে আপনি এই সাইটে অন লাইনে দন্ত চিকিৎসা সংক্রান্ত তথ্য ভান্ডার (ডেন্টাল ডেটাবেইস) অনুসন্ধান করতে পরেন।

অপ্টিশিয়ানস্ (চক্ষু চিকিৎসকবৃন্দ)

অপ্টিশিয়ানসগণ আপনার দৃষ্টিশক্তি পরীক্ষা করবেন এবং আপনার চোখের স্বাস্থ্য পরীক্ষা করবেন এবং তারা সাধারণত: হাই স্ট্রীট সপগুলি থেকে কাজ করে। আপনার চোখ পরীক্ষা করার পর, যদি প্রয়োজন হয়, তবে কিছু অপ্টিশিয়ান একটি প্রেসক্রিপশানের ভীত্তিতে চশমা লাগাবে এবং সরবরাহও করবে। আপনি যদি একটি ফ্রি চোখের পরীক্ষার যোগ্য না হয়ে থাকেন (উদাহরণস্বরূপ আপনার বয়স ১৮ বছরের কম আপনার ডায়বিটিস বা গ্লোকোমা থাকে অথবা কিছু বেনিফিট দাবী করে থাকেন), তবে এই পরিষেবাগুলির জন্য আপনাকে অর্থপ্রদান করতে হবে।

NHS-এর সার্ভিসেস সম্পর্কে কিভাবে অভিযোগ করা যায়।

NHS-এর সকল সংস্থাগুলোর অভিযোগ কার্যপ্রণালী (কমপ্লেইন্ট প্রসিডিউর্স) রয়েছে। NHS-এর সার্ভিস সম্পর্কে আপনি যদি অভিযোগ পেশ করতে চান তাহলে সার্ভিস যে ব্যক্তি সরবরাহ করেছেন সেই ব্যক্তি অথবা সার্ভিসের কমপ্লেইন্টস ম্যানেজারের সঙ্গে আপনি কথাবার্তা বলতে পারেন। আপনি লিখিতভাবে অভিযোগও পেশ করতে পারেন। সেটা কমপ্লেইন্টস ম্যানেজারকে সম্বোধন করে পাঠাতে হবে। যেসব বিষয় উল্লেখ করা মনে রাখতে হবে সেগুলো হলো;

- অভিযোগ কার ব্যাপারে অথবা কি সম্পর্কে
- কখন ও কিভাবে সেটা ঘটেছিল
- আপনি এ ব্যাপারে কোন কিছু করেছেন
- আপনি কি ধরনের ফলাফল চান, যেমন আপনার কাছে সংস্থার দুঃখপ্রকাশ করা অথবা ভবিষ্যত যে উপায়ে কাজকর্ম করতে হবে সেটার পরিবর্তন করা ।

ঘটনার ছয় মাসের মধ্যে অভিযোগ পেশ করতে হবে। আপনি যদি লিখিতভাবে অভিযোগ পেশ করেন তাহলে সংস্থা যে আপনার অভিযোগ পেয়েছে সেটা জানিয়ে তারা আপনাকে একটা জবাব দুই কার্য দিবসের মধ্যে পাঠাবে।

আপনার অভিযোগ আস্থার সঙ্গে বিবেচনা করা হবে ও অভিযোগ পেশ করার জন্যে আপনার কোন ঝামেলা হবে না। আপনি বিশ কার্য দিবসের মধ্যে স্বাভাবিকভাবে আপনার অভিযোগের একটি লিখিত জবাব পাবেন।

স্থানীয় কমিউনিটি হেলথ কাউন্সিল (CHC) থেকে আপনার অভিযোগ পেশের ব্যাপারে আপনি সাহায্য-সহায়তা পেতে পারেন। আপনার দোভাষীর প্রয়োজনে তারাই ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে।

আপনি যদি তবুও অসন্তুষ্ট থাকেন?

আপনার অভিযোগের উপর অতিরিক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের জন্যে দুটো উপায় রয়েছে, সেগুলো হলোঃ

- 1লা এপ্রিল 2006 সালের আগের চিকিৎসা (ট্রিটমেন্ট) অথবা সেবাযত্ন (কেয়ার)-এর ব্যাপারে যদি এই অভিযোগ হয়ে থাকে তাহলে আপনার এলাকার (ঠিকানার জন্যে নীচে দেখুন) ইন্ডিপেন্ডেন্ট কমপ্লেইন্টস সেক্রেটারিয়েটকে যোগাযোগ করে আপনার অভিযোগের উপর ইন্ডিপেন্ডেন্ট রিভিউ (নিরপেক্ষ পর্যালেচনা) করার জন্যে আপনি অনুরোধ করতে পারেন। রিভিউ বা পর্যালোচনায় যদি তবু আপনি খুশী না থাকেন তাহলে পাবলিক সার্ভিসেস অ্যামবুডসম্যান ফর ওয়েলস-এর নিকট আপনি অভিযোগ পেশ করতে পারেন।

- 1লা এপ্রিল 2006 তারিখ অথবা এর পরের চিকিৎসা অথবা সেবাযত্নের ব্যাপারে যদি এই অভিযোগ হয়ে থাকে তাহলে ইন্ডিপেন্ডেন্ট রিভিউ-কে অনুরোধ না করে পাবলিক সার্ভিসেস অ্যামবুডসম্যান ফর ওয়েলস-কে (ঠিকানার জন্যে নীচে দেখুন) এই বিষয় নিয়ে সরাসরি যোগাযোগ করার সিদ্ধান্ত আপনি নিতে পারেন।

দরকারী ঠিকানাগুলো।

ইন্ডিপেন্ডেন্ট কমপ্লেইন্টস সেক্রেটারিয়েট

স্থানীয়ভাবে কোন কিছু করার রয়েছে কিনা অথবা আরো সবিস্তারে আপনার অভিযোগকে পরীক্ষা-নিরীক্ষার জন্যে নিরপেক্ষ প্যানেলের বসা উচিত কিনা সেসব বিষয় বিবেচনার জন্যে একজন নিরপেক্ষ

ব্যক্তি আপনার অভিযোগের রিভিউ বা পর্যালোচনা করবেন। আপনার অভিযোগের জবাবে যে চিঠি পাঠানো হবে সেই চিঠিতে আপনার এলাকার সেক্রেটারিয়েটের ঠিকানা পাঠানো হবে। নীচে উল্লেখ করা বিস্তারিত বিবরণ ব্যবহার করে এই সব সংস্থাকে যোগাযোগ করতে পারেন:

ইন্ডিপেন্ডেন্ট কমপ্লেইন্টস সেক্রেটারিয়েট

Mid and West Wales
PO Box 2
Brecon
Powys LD3 OXR
ফোন: 01874 712748
ফ্যাক্স: 01874 712756

ইন্ডিপেন্ডেন্ট কমপ্লেইন্টস সেক্রেটারিয়েট

South Wales
PO Box 21
Cardiff
CF10 2ZR
ফোন: 029 2037 6840
ফ্যাক্স: 029 20376826

ইন্ডিপেন্ডেন্ট কমপ্লেইন্টস সেক্রেটারিয়েট

North Wales
PO Box 125
Mold
CH7 1WH
ফোন: 01352 700227
ফ্যাক্স: 01352 754649

পাবলিক সার্ভিসেস অ্যামবুড্সম্যান ফর ওয়েলস

আপনার সঙ্গে যেখানে অনিরপেক্ষভাবে ব্যবহার করা হয় অথবা খারাপ সার্ভিস প্রদান করা হয় সেখানে অভিযোগের উপর অ্যামবুড্সম্যান বিবেচনা করেন। আপনার অভিযোগ যদি তিনি সমর্থন করেন তাহলে বিষয়সমূহ সঠিকভাবে করার জন্যে কি করা উচিত বলে তিনি মনে করেন সেটা সার্ভিসকে তিনি সরাসরি বলে দিবেন। যে ঠিকানায় আপনি অ্যামবুড্সম্যানকে যোগাযোগ করতে পারেন সে ঠিকানা হলো:

পাবলিক সার্ভিসেস অ্যামবুড্সম্যান ফর ওয়েলস/
Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

ফোন: 01656 641150
ই-মেইল: ask@ombudsman-wales.org.uk

অ্যামবুড্সম্যানকে লিখার মাধ্যমে অথবা অ্যামবুড্সম্যানের ওয়েবসাইট: www.ombudsman-wales.org.uk থেকে কমপ্লেইন্ট ফর্ম ডাউনলোড করে অথবা অনলাইনে সেটা পূরণ করে আপনি তাঁর কাছে আপনার অভিযোগ পেশ করতে পারেন।

ওয়েলসে CHC-গুলোর বোর্ড

আপনাকে সহায়তা ও পরামর্শের উদ্দেশ্যে আপনার স্থানীয় কমিউনিটি হেলথ কাউন্সিল (CHC) কমপ্লেইন্ট অ্যাডভোকেসী সার্ভিস দিয়ে থাকে। এই নম্বরে CHC-গুলোর বোর্ডকে যোগযোগের মাধ্যমে স্থানীয় CHC-এর বিস্তারিত বিবরণ জানতে পারেন:

ফোন: 0845 644 7814
ওয়েবসাইট: www.patienthelp.wales.nhs.uk