

ویلز میں ہیلتھ سروسز

اگر آپ حال ہی میں ویلز میں پہنچے ہیں یا اس بارے میں مزید جاننا چاہتے ہوں کہ ویلز میں ہیلتھ کیئر کس طرح کام کرتی ہے تو ہو سکتا ہے کہ درج ذیل میں دی گئی معلومات آپ کے لیے مفید ثابت ہوں۔

این ایچ ایس کیا ہے؟

این ایچ ایس (نیشنل ہیلتھ سروس) برطانیہ کی سرکاری ہیلتھ سروس ہے جو مختلف ہیلتھ سروسز کے ذریعے برطانیہ کے باشندوں کو علاج کی سہولتیں فراہم کرتی ہے۔ بعض سروسز مفت ہیں اور بعض کے لیے آپ کو ادائیگی کرنا پڑتی ہے۔

کونسی سروسز دستیاب ہیں؟

جنرل پریکٹیشنرز (جی پی) / ڈاکٹر کی سرجری یا ہیلتھ سینٹر جی پی مقامی فیملی ڈاکٹر ہوتے ہیں جو مقامی کمیونٹی کی صحت کے متعلقہ امور سے نپٹتے ہیں۔ وہ عام طور پر ”جی پی کی پریکٹسز“ (ڈاکٹر کی سرجریوں) میں دوسرے ڈاکٹروں، نرسوں، ہیلتھ وزیٹروں اور دائیوں کے ساتھ مل کر کام کرتے ہیں اور برطانیہ کے تمام باشندوں کے لیے سرجری میں ملاقات کرنا مفت ہوتا ہے۔

عام طور پر جی پی ہی رابطے کا پہلا ذریعہ ہوتا ہے جو آپ کو ہیلتھ کیئر تک رسائی حاصل کرنے کے قابل بناتا ہے۔ اگر جی پی آپ کے مسئلے کا علاج نہ کر سکتا ہو تو پھر وہ آپ کو کسی سپیشلسٹ کے پاس یا ہسپتال میں بھیج دے گا۔ جی پی پریکٹس میں عام طور پر دن کے دوران اور شام کے وقت کھلی ہوتی ہیں، تاہم جب یہ پریکٹس بند ہو چکی ہو تو وہاں ایک انسرننگ مشین کے ذریعے آپ کو بتایا جاتا ہے کہ آپ طبی مدد کہاں سے لے سکتے ہیں۔

آپ جی پی سے یا تو ذاتی طور پر مل سکتے ہیں یا ٹیلیفون کے ذریعے رابطہ کر سکتے ہیں۔ آپ فون بک میں دیکھ کر، این ایچ ایس ویلز سے ٹیلیفون نمبر (0845 46 47) پر رابطہ کر کے، ویب سائٹ پر سرچ کر کے یا ہمسایوں، دوست احباب اور فیملی سے پوچھ کر این ایچ ایس کے مقامی جی پی کے بارے میں معلوم کر سکتے ہیں۔ جی پی آپ کو بتا دے گا کہ جس علاقے میں آپ رہتے ہیں وہ علاقہ اس سرجری میں آتا ہے یا نہیں اور کیا وہاں نئے مریضوں کے لیے جگہ ہے یا نہیں۔ ان سے پوچھ لیں کہ آیا آپ کو ڈاکٹر سے ملنے کے لیے اپوائنٹمنٹ بنوانا پڑتی ہے یا نہیں اور جو اپوائنٹمنٹ آپ نے بنوائی ہو، ہمیشہ اس کے لیے وقت پر پہنچنا یاد رکھیں۔ اگر آپ کو اس بارے میں فکر ہو کہ آپ کی انگلش بولنے کی صلاحیت اچھی نہیں ہے تو براہ مہربانی اپنے ساتھ کسی ایسے دوست کو لے جائیں جو اچھی طرح انگلش بول سکتا ہو۔

بعض جی پی اپنی سروسز کا معاوضہ لے سکتے ہیں لہذا بہتر ہے کہ انہیں ملنے سے پہلے چیک کر لیں۔

این ایچ ایس ڈائریکٹ ویلز

این ایچ ایس ویلز صحت کے متعلقہ مشورہ اور معلومات فراہم کرنے والی سروس ہے جو ہر روز دن کے چوبیس گھنٹے دستیاب ہوتی ہے۔ اگر آپ کی طبیعت ٹھیک نہ ہو اور یہ یقین نہ ہو کہ آپ کیا کریں، یا مختلف حالتوں میں صحت کے متعلقہ معلومات، علاج اور مقامی ہیلتھ سروسز کے بارے میں معلومات حاصل کرنے کے لیے این ایچ ایس ڈائریکٹ ویلز کو ٹیلیفون نمبر 0845 46 47 پر ٹیلیفون کر سکتے ہیں۔

این ایچ ایس ویلز بہت سی زبانوں میں رازداری کا احترام کرتے ہوئے کام کرنے والے ترجمان فراہم کر سکتی ہے جس میں ”اردو“ بھی شامل ہے۔ اگر آپ ”اردو“ زبان استعمال کرنا چاہتے ہوں تو، این ٹیلیفون نمبر 0845 46 47 پر فون کریں اور جب آپ Urdu ایچ ایس ویلز کے کہہ دیں۔ اس وقت کی کال کا جواب دیا جائے تو تک ٹیلیفون لائن پر رہیں جب تک آپ کا رابطہ اردو بولنے والے ترجمان سے نہیں کروا دیا جاتا، جو این ایچ ایس ڈائریکٹ ویلز کی مدد کرے گا تاکہ آپ کو وہ معلومات یا مشورہ دیا جا سکے جس کی آپ کو ضرورت ہے۔

فارمسسٹ (دوا فروش)

فارمسسٹ (جنہیں بعض اوقات کیمسٹ بھی کہا جاتا ہے) اپنے کام اور دوائیوں کے بارے میں ماہر ہوتے ہیں۔ وہ عام طور پر معمولی شکایات (بیماریوں) جیسے کہ کھانسی، نزلہ زکام، جسم میں درد اور صحت کے دیگر پہلوؤں، صحت مند خوراک اور سگریٹ نوشی ترک کرنے کے بارے میں مشورہ بھی دے سکتے ہیں۔ آپ کا ڈاکٹر آپ کے لیے جو نسخہ لکھتا ہے وہ اسے تیار کر دیں گے۔ دوا فروشوں سے مشورہ کرنا مفت ہے لیکن ہو سکتا ہے آپ کو اپنی ادویات کی ادائیگی کرنا پڑے یا ہو سکتا ہے آپ مفت نسخہ حاصل کرنے کے حقدار ہوں۔ آپ کا ڈاکٹر آپ کو اس بارے میں بتا دے گا۔ اپنے نزدیک ترین فارمیسی کے متعلق جاننے کے لیے آپ انٹرنیٹ کے ذریعے اس ویب سائٹ پر دیکھ سکتے ہیں۔

ہسپتال

آپ کا جی پی آپ کو علاج کے لیے ہسپتال بھیجتا ہے تو عام طور پر آپ کنسلٹنٹ (سپیشلسٹ ڈاکٹر) سے ملنے کے لیے اپوائنٹمنٹ دی جائے گی۔ آپ کے طبی مسئلے (بیماری) کی نوعیت کے لحاظ سے ہو سکتا ہے آپ کا علاج ”ان-پیشنٹ“ (جس میں آپ کو ہسپتال کے وارڈ میں داخل کیا جاتا ہے اور جہاں آپ رات کے لیے زیادہ عرصے کے لیے رہتے ہیں) یا ”آؤٹ پیشنٹ“ (جس میں آپ اپوائنٹمنٹ کے وقت ہسپتال میں آتے ہیں) کی حیثیت سے کیا جائے۔ اگر آپ کا خیال ہو کہ وہ آپ کو سپیشلسٹ سے ملنے کی ضرورت ہے تو پہلے اپنے جی پی سے ملیے اور اسے کہیں کہ وہ آپ کو ہسپتال بھیجے۔

تمام ہسپتال این ایچ ایس کے تحت ہی کام نہیں کرتے، ایسے ہسپتال بھی ہیں جو آپ کا علاج کر سکتے ہیں لیکن آپ کو اس کی ادائیگی کرنا ہو گی۔

ایکسیڈنٹ اینڈ ایمرجنسی ڈیپارٹمنٹس (ہنگامی صورت حال اور شعبہ حادثات، اے اینڈ ای)

بعض ہسپتالوں (سبھی میں نہیں) میں ایکسیڈنٹ اینڈ ایمرجنسی شعبے ہوتے ہیں۔ یہ دن کے چوبیس گھنٹے کھلے ہوتے ہیں اور یہ ہنگامی طور پر علاج کے ضرورت مند مریضوں کے ساتھ نیٹے ہیں۔

ایمرجنسی سروسز: 999 پر فون کریں

اگر آپ کو فوری طور پر طبی مدد کی ضرورت ہو (مثال کے طور پر آپ کا ایکسیڈنٹ ہو جائے) تو 999 پر ٹیلیفون کریں۔ یہ کال مفت ہے جس میں موبائل ٹیلیفون بھی شامل ہے۔ ایک آپریٹر آپ سے پوچھے گا کہ آپ کو کونسی ایمرجنسی سروس کی ضرورت ہے (آگ بجھانے والے عملے کی، پولیس کی، یا ایمبولینس)۔ ہنگامی

طبی امداد کے لیے ایمبولینس سروس طلب کریں۔ ایمرجنسی سروس کے عملے کو یہ بتانے کے لیے تیار رہیں کہ کیا ہوا ہے اور آپ کہاں پر ہیں۔ ایمرجنسی میڈیکل ڈسپینسری آپ سے آپ کی حالت یا جس شخص کے بارے میں آپ فون کر رہے ہوں، اس کی حالت کے بارے میں سوالات پوچھے گا اور ہو سکتا ہے آپ کو مشورہ دے کہ ایمبولینس کے پہنچنے تک آپ کو کیا کرنا چاہیے۔ ڈینٹلسٹس (دندان ساز)

دندان ساز خصوصی طور پر دانتوں اور مسوڑوں کے بارے میں کیئر فراہم کرتے ہیں۔ آپ کو دندان ساز سے ملاقات کرنے کے لیے اس وقت تک انتظار کرنے کی ضرورت نہیں ہے جب تک آپ کو دانت کا درد نہ ہو۔

در اصل ہر چھ مہینے بعد چیک اپ کروانا کسی بڑے مسئلے کے پیدا ہونے سے بچاتا ہے۔ زیادہ تر ڈینٹل پریکٹسز این ایچ ایس اور پرائیویٹ مریضوں کا علاج کرتی ہیں۔ اگرچہ آپ این ایچ ایس پیشنٹ کی حیثیت سے رجسٹرڈ بھی ہوں تب بھی آپ کو دانتوں کے علاج کے چارجز کی کچھ نہ کچھ

ادائیگی کرنا پڑتی ہے، جب تک کہ آپ کو اس سے مستثنیٰ قرار نہ دیا گیا ہو (مثال کے طور پر اگر آپ کی عمر اٹھارہ (18) سال سے کم ہو، حاملہ ہوں یا پچھلے ایک سال کے دوران آپ کے ہاں بچے کی ولادت ہوئی ہو یا اگر آپ بعض بینیفٹس کلیم کر رہے ہوں)۔ اپنے نزدیکی ڈینٹلسٹ کے بارے میں معلوم کرنے کے لیے اس سائٹ پر ڈینٹل ڈیٹا بیس ملاحظہ کریں۔

آپٹیشنز (آنکھوں، عینکوں کے ماہرین)

آپٹیشنز آپ کی نظر اور آپ کی آنکھوں کی صحت ٹسٹ کریں گے اور یہ عام طور پر بازار میں موجود دوکانوں سے کام کرتے ہیں۔ آپ کی آنکھیں ٹسٹ کرنے کے بعد، اگر ضرورت ہو، تو بعض آپٹیشنز نسخے کی مطابقت سے عینکیں بھی بنائیں گے۔ جب تک کہ آپ مفت نظر چیک کروانے کے حقدار نہ ہوں (مثال کے طور پر، آپ کی عمر اٹھارہ (18) سال سے کم ہو، آپ ڈیابیطس یا گلوکوما میں مبتلا ہوں یا بعض بینیفٹس کلیم کر رہے ہوں) آپ کو ان سروسز کی ادائیگی کرنا پڑے گی۔

این ایچ ایس خدمات کے بارے میں شکایت کیسے کریں۔

این ایچ ایس کی تمام تنظیمات کے شکایت کرنے کے طریقہ کار ہیں۔ اگر آپ این ایچ ایس سے متعلق کسی خدمت کی شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ اس خدمت کو فراہم کرنے والے شخص یا خدمت کے شکایت منیجر سے بات کر سکتے ہیں۔ آپ اپنی شکایت لکھ کر بھی شکایت منیجر کو پیش کر سکتے ہیں۔ اس میں یہ شامل کرنا یاد رکھیں:

- شکایت کیا اور کس کے بارے میں ہے
 - یہ واقعہ کب اور کہاں پیش آیا
 - آپ نے اس کے بارے میں کیا کوئی کارروائی کی ہے
 - آپ کیا نتیجہ چاہتے ہیں، جیسے کہ تنظیم معذرت کرے یا اپنے طریقے کو مستقبل میں بدلے۔
- واقعہ کے چھ مہینوں کے اندر اس کی شکایت کر دینا چاہیے۔ اگر آپ شکایت لکھ کر کرتے ہیں تو آپ کو کام کے دو دنوں میں اطلاع ملنی چاہیے کہ تنظیم کو آپ کی شکایت موصول ہو گئی ہے۔
- آپ کی شکایت پر رازداری سے غور کیا جائے گا اور شکایت کرنے کی وجہ سے آپ کسی مشکل میں نہیں پڑیں گے۔ آپ کو اپنی شکایت کا تحریری جواب عموماً کام کے بیس دنوں کے اندر مل جاتا ہے۔

آپ شکایت کرنے سے متعلق اپنی مقامی (CHC) Community Health Council (کمیونٹی صحت کاؤنسل) سے مدد لے سکتے ہیں جو اگر ضرورت ہو تو مترجم کا بھی انتظام کر سکتی ہے۔

اگر آپ پھر بھی ناخوش ہیں؟

آپ کی شکایت کو آگے بڑھانے کے دو طریقے ہیں:

- آپ جس دیکھ بھال یا سلوک کے بارے میں شکایت کر رہے ہیں اگر وہ 1 اپریل 2006 سے پہلے کا ہے تو آپ اپنے علاقے کے Independent Complaints Secretariat (آزاد شکایت سیکریٹریٹ) سے رابطہ کر کے اپنی شکایت کے آزاد جائزہ کیلئے کہہ سکتے ہیں (پتوں کیلئے نیچے دیکھیں)۔ اگر آپ جائزہ کے بعد بھی ناخوش ہیں تو آپ Public Services Ombudsman for Wales (پبلک سروسز او مبدژمین برائے ویلز) سے شکایت کر سکتے ہیں۔
- آپ جس دیکھ بھال یا سلوک کے بارے میں شکایت کر رہے ہیں اگر وہ 1 اپریل 2006 کا یا اس کے بعد کا ہے تو آپ کو اختیار ہے کہ آپ آزاد جائزہ کیلئے نہ کہہ کر اپنی شکایت سیدھے پبلک سروسز او مبدژمین برائے ویلز کے پاس لے جائیں (پتہ نیچے دیکھیں)۔

کارآمد رابطے

Independent Complaints Secretariat (آزاد شکایت سیکریٹریٹ)

ایک غیر جانبدار شخص آپ کی شکایت کا جائزہ لے گا اور غور کرے گا کہ کیا مقامی طور پر کچھ زیادہ کیا جا سکتا ہے یا آپ کی شکایت پر مزید تفصیلاً غور کرنے کیلئے ایک آزاد پینل رکھا جائے۔ آپ کے

علاقے کے سیکریٹریٹ کا پتہ آپ کی شکایت کے جواب میں موصول ہوئے خط سے مل جائے گا۔
آپ درج ذیل رابطوں کے استعمال سے بھی ان سے رجوع کر سکتے ہیں:

Independent Complaints Secretariat

(وسطی اور مغربی ویلز) Mid and West Wales
PO Box 2
Brecon
Powys LD3 OXR

ٹیلی فون: 01874 712748

فیکس: 01874 712756

Independent Complaints Secretariat

(جنوبی ویلز) South Wales
PO Box 21
Cardiff
CF10 2ZR

ٹیلی فون: 029 2037 6840

فیکس: 029 20376826

Independent Complaints Secretariat

(شمالی ویلز) North Wales
PO Box 125
Mold
CH7 1WH

ٹیلی فون: 01352 700227

فیکس: 01352 754649

Public Services Ombudsman for Wales (پبلک سروسز اومبڈزمین برائے ویلز)

اومبڈزمین ایسی شکایت پر غور کر سکتے ہیں جہاں آپ سے غیر منصفانہ سلوک کیا گیا ہو یا آپ کو خراب خدمت ملی ہو۔ اگر آپ کی شکایت کی توثیق ہوتی ہے تو وہ اس خدمت سے کہیں گے کہ ان کے مطابق اس معاملے کو صحیح کرنے کیلئے اسے کیا کرنا چاہیے۔ آپ اومبڈزمین سے درج ذیل پتے پر رابطہ کر سکتے ہیں:

Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

ٹیلی فون: 01656 641150

ای میل: ask@ombudsman-wales.org.uk

آپ شکایت فارم کو ڈاؤن لوڈ کر کے اومبڈزمین کو لکھ کر شکایت کر سکتے ہیں یا ان کی ویب سائٹ www.ombudsman-wales.org.uk پر آن لائن مکمل کر سکتے ہیں۔

Board of CHCs in Wales (ويلز ميں CHC كا بورڊ)

آپ كى مقامى كميونٽى صحت كاؤنسل آپ كى مدد اور مشورے كيلئے شكائيت پيروكارى خدمت پيش كرتى هے۔ آپ درج ذيل نمبر سے رابطہ كر كے سى ايچ سى بورڊ سے اپنى مقامى سى ايچ سى كى تفصيلات حاصل كر سكتے هيں:

ٲيلى فون: 0845 644 7814

ويب سائٲ: www.patienthelp.wales.nhs.uk