



English	URDU اردو
<p>Your health, your rights Feedback and complaints</p> <ul style="list-style-type: none">• How to have a say about your care• How to get any concerns or complaints dealt with	<p>آپ کی صحت، آپ کے حقوق رائے دہی اور شکایات</p> <ul style="list-style-type: none">• اپنی کینئر سے متعلق اپنی رائے کا اظہار کیسے کیا جاتا ہے۔• کسی بھی طرح کی شکایات اور خدشات سے کیسے نیٹا جاتا ہے۔
<p>Who is this factsheet for? This factsheet is for anyone who has experience of care provided by the NHS in any part of Scotland.</p> <p>What is this factsheet about? The Charter of Patient Rights and Responsibilities says that:</p> <ul style="list-style-type: none">• you have a right to have a say about your care, and• you have a right to get your concerns and complaints dealt with. <p>This factsheet explains what this means for you.</p>	<p>یہ حقائق نامہ کس کے لیے ہے؟ یہ حقائق نامہ ہر اس شخص کے لیے جس کو اسکاٹ لینڈ کے اندر کسی بھی جگہ پر این ایچ ایس (NHS) کی فراہم کردہ دیکھ بھال کا تجربہ ہوا ہو۔</p> <p>یہ حقائق نامہ کس کے بارے میں ہے؟ (The Charter of Patient Rights and Responsibilities) کا چارٹر (The Charter of Patient Rights and Responsibilities) کہتا ہے کہ:</p> <ul style="list-style-type: none">• آپ کو اپنی دیکھ بھال سے متعلق رائے کے اظہار کا حق حاصل ہے، اور• آپ کو اس بات کا حق حاصل ہے کہ آپ کی شکایات اور خدشات کا سدباب ہو۔ <p>یہ حقائق نامہ وضاحت کرتا ہے کہ آپ کے لیے اس کا کیا مطلب ہے۔</p>
<p>Giving feedback about the NHS in Scotland The NHS wants to hear about anything that matters to you.</p>	<p>اسکاٹ لینڈ میں این ایچ ایس (NHS) کے بارے میں اپنی رائے کا اظہار کرنا۔</p>

For example:

- you may want to thank staff or share your thoughts about something that's been done well
- if you're in hospital or have been recently, you may want to share your views on your experience of care and the treatment you received, or about other things such as the food on the ward
- you may be concerned that you don't have enough information about the care and treatment offered or about visiting hours, car parking or opening times.

این ایچ ایس (NHS) ہر اس بات کے بارے میں آپ کی رائے معلوم کرنا چاہتی ہے جو آپ کے لیے اہمیت کی حامل ہو۔ مثال کے طور پر:

- ممکن ہے کہ آپ اسٹاف کا شکریہ ادا کرنا چاہتے ہوں یا کسی ایسی چیز کے بارے میں جس کو بخوبی انجام دیا گیا ہو اپنے خیالات کا اظہار کرنا چاہتے ہوں۔
- اگر آپ ہسپتال میں ہیں یا حالیہ دنوں میں ہسپتال میں رہے ہیں تو ممکن ہے کہ آپ حاصل شدہ علاج معالجہ اور دیکھ بھال کے بارے میں اپنا تجربہ شیئر کرنا چاہتے ہوں یا دیگر اشیاء مثال کے طور پر وارڈ میں دستیاب خوراک کے بارے میں بتانا چاہتے ہوں۔
- ممکن ہے کہ آپ کو شکایات ہوں کہ آپ کی دیکھ بھال اور حاصل شدہ علاج کے بارے میں آپ کو معقول معلومات نہیں فراہم کی گئیں، یا ملاقات کے اوقات، کارپارکنگ یا کھانے کے اوقات کے بارے میں کوئی شکایات ہو۔

How can I give my feedback?

You can give your feedback by:

- talking to a member of staff involved in your care – this can be the best way to give feedback and resolve issues quickly
- contacting your NHS Board by phone, email or online (see page 10 for how to do this)
- posting a story on Care Opinion (www.careopinion.org.uk)
- filling in a patient survey or questionnaire, or putting your comments in a suggestion box
- phoning the NHS inform Helpline on 0800 22 44 88
- telling the Patient Advice and Support Service (PASS) (see page 10 for details).

میں اپنی رائے کا اظہار کیسے کر سکتا/سکتی ہوں؟

آپ مندرجہ ذیل طریقوں سے اپنی رائے کا اظہار کر سکتے ہیں:

- اپنی دیکھ بھال میں مصروف عملہ کے کسی رکن سے بات چیت کے ذریعہ – رائے کا اظہار کرنے اور مسائل کو فوری طور پر حل کرنے کا ایک بہترین طریقہ ہے۔
- بذریعہ فون، ای میل یا آن لائن این ایچ ایس بورڈ (NHS Board) کے ساتھ رابطہ کے ذریعہ (تفصیلات کے لیے صفحہ نمبر 10 ملاحظہ فرمائیں)۔
- کیئر اوپینن (Care Opinion) پراسٹوری کی اشاعت کے ذریعہ (www.careopinion.org.uk)
- مریضوں کے لیے تیار کردہ سروے فارم یا سوالنامہ مکمل کرتے ہوئے۔
- این ایچ ایس انفارم کی اس ہیلپ لائن (NHS Inform Helpline) 0800 22 44 88 پر فون کرتے ہوئے۔

What happens to my feedback?

The NHS welcomes your feedback. It will be recorded and used to improve services.

- پیشینٹ ایڈوائس اور سپورٹ سروس (Patient Advice and Support Service (PASS) کو بتاتے ہوئے (تفصیلات کے لیے صفحہ 10 ملاحظہ فرمائیں)

میری رائے کے ساتھ کیا سلوک کیا جاتا ہے؟

این ایچ ایس (NHS) آپ کی رائے کا خیر مقدم کرتی ہے۔ اس کو ریکارڈ کیا جائے گا اور سروسز کو بہتر بنانے کے لیے استعمال کیا جائے گا۔

Making a complaint about the NHS in Scotland

This section describes our procedure for handling complaints.

What is a complaint?

The NHS regards a complaint as “any expression of dissatisfaction about our action or lack of action, or about the standard of service provided by us or on our behalf”.

Who can complain?

- You can make a complaint if you are, or are likely to be, affected by something that an NHS Board or primary-care service provider such as GP or dentist has done or failed to do.
- If you are complaining for another person, the NHS Board or health service provider will need to check that the person has agreed to you making the complaint on their behalf. It will also need to check they have consented to personal information about their healthcare being shared as part of the complaints-handling process. If they have not agreed or consented, the NHS Board or service provider will need to take that into account when handling and responding to your complaint. However, all complaints are recorded and reviewed because this helps the NHS find

اسکاٹ لینڈ میں این ایچ ایس (NHS) کے بارے میں شکایت کرنا۔

اس سیکشن میں شکایات سے نمٹنے سے متعلق ہمارا طریق کار بتایا گیا ہے۔

شکایت کیا ہوتی ہے؟

این ایچ ایس (NHS) کے نزدیک ”ہماری کاروائی یا عدم کاروائی یا ہماری طرف سے یا ہمارے حوالہ سے فراہم کردہ کسی بھی سروس کے معیار کے بارے میں کسی بھی طرح کے عدم اطمینان کا اظہار“ شکایت تصور کیا جاتا ہے۔

شکایت کون کر سکتا/سکتی ہے؟

- اگر آپ این ایچ ایس بورڈ (NHS Board) یا پرائمری کیئر سروس کے کسی فراہم کار مثال کے طور پر جی پی (GP) یا کسی ڈیٹسٹ کی کسی بھی کاروائی سے متاثر ہوئے ہیں یا متاثر ہونے کا امکان ہے تو آپ شکایت کر سکتے/سکتی ہیں۔
- اگر آپ کسی دیگر شخص کی طرف سے شکایت کر رہے ہیں تو این ایچ ایس بورڈ (NHS Board) یا ہیلتھ سروس فراہم کرنے والے کو یہ دیکھنے کی ضرورت پیش آئے گی کہ اس شخص نے آپ کو اپنی طرف سے شکایت کرنے کی اجازت دی ہے۔ اس بات کا جائزہ لینے کی ضرورت بھی پیش آئے گی کہ آیا اس شخص نے شکایت نمٹانے کے عمل کے دوران اپنی صحت کی دیکھ بھال سے متعلق ذاتی معلومات کو شیئر کرنے کے بارے میں رضامندی کا اظہار کیا ہے۔ اگر انہوں نے اس بارے میں اتفاق یا رضامندی فراہم نہ کی ہو تو این ایچ ایس بورڈ (NHS Board) یا سروس فراہم کرنے والے کو آپ کی شکایت سے نمٹنے یا اس کا جواب دیتے وقت اس بات کو زیر

<p>ways of improving services</p> <ul style="list-style-type: none"> You can complain for another person if: <ul style="list-style-type: none"> the person is a child and you are their parent, guardian or main carer and they are not mature enough to understand how to make a complaint – but if they are mature enough, they can make a complaint themselves or agree to someone else complaining on their behalf you have a welfare power of attorney or a welfare guardianship order for someone who cannot make decisions for themselves, and the order permits you to make a complaint about health care you are a relative of, or were in a relationship with, a patient who has died and you are concerned about how they were treated before they died, or you are acting as an advocate for the patient (see page 8 for more about advocacy). 	<p>غور رکھنا ہو گا۔ تاہم، تمام شکایات کا جائزہ لیا جاتا اور ان کو ریکارڈ کیا جاتا ہے کیونکہ اس کے ذریعہ این ایچ ایس (NHS) کو سروسز بہتر بنانے کے طریقے دریافت کرتی ہے۔</p> <ul style="list-style-type: none"> آپ کسی دیگر شخص کے لیے شکایت کر سکتے ہیں اگر: <ul style="list-style-type: none"> اگر وہ شخص بچہ ہو اور آپ اس کے والدین، سرپرست یا کلیدی کیئرر ہوں اور وہ اتنے پختہ نہ ہوں کہ شکایت کے طریق کار کو سمجھ سکیں۔ لیکن اگر وہ کافی سمجھ دار ہوں تو وہ بذات خود شکایت کر سکتے ہیں یا کسی دیگر شخص کو اپنی جانب سے شکایت دائر کرنے کی اجازت دے سکتے ہیں۔ وہ شخص جو بذات خود اپنے لیے شکایت نہیں کر سکتا ہے آپ کے پاس اس کی فلاح و بہبود کا مختار نامہ (Welfare Power of Attorney) یا فلاح و بہبود کی سرپرستی (Welfare Guardianship) کا حکم نامہ موجود ہونا چاہیے اور حکم نامہ آپ کو ان کی صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں شکایت کرنے کی اجازت دیتا ہو۔ آپ کسی مریض کے جو کہ فوت ہو چکا ہے رشتہ دار ہیں یا اس کے ساتھ تعلق داری رکھتے تھے اور آپ کو تشویش لاحق ہے کہ ان کی وفات سے قبل ان کا علاج معالجہ کس طرح سے کیا گیا تھا، یا آپ مریض کے ایڈوکیٹ کے طور پر نمائندگی کر رہے ہیں (حمایت داری کے بارے میں مزید معلومات کے لیے صفحہ 8 ملاحظہ فرمائیں)۔
<p>What can I complain about?</p> <ul style="list-style-type: none"> Things you can complain about include: <ul style="list-style-type: none"> care or treatment you have had or are having in the NHS anything to do with the place where you are seen, for 	<p>میں کس کے بارے میں شکایت کر سکتا/سکتی ہوں؟</p> <ul style="list-style-type: none"> وہ باتیں جن کی آپ شکایت کر سکتے ہیں ان میں یہ شامل ہیں: <ul style="list-style-type: none"> آپ نے این ایچ ایس (NHS) کی طرف سے کیئر وصول کی ہو یا علاج کروایا ہو یا ابھی ابھی ہو رہا ہو۔ اس جگہ کے بارے میں جہاں پر آپ کا معائنہ کیا گیا ہو، مثال کے طور

<p>example a GP practice, a hospital, a dental practice, an optician, a pharmacy, a prison health centre or an ambulance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ any NHS staff member involved in your care ▪ how NHS services in your local area are organised if this has affected your care or treatment. <p>If your complaint also involves another part of the NHS, or if it relates to a health service and a social work service, then staff may need to pass it on to someone there. They will explain how your complaint will be handled and who will respond to you. Wherever possible, organisations will work together to provide a single response to your complaint covering all the issues raised. If your complaint relates to a health service and a social work service, the response will depend on whether these services are being provided through a single, integrated health and social care partnership. For further details please ask the organisations you are complaining about.</p>	<p>پر جی پی (GP) پریکٹس، کوئی ہسپتال، ڈینٹسٹ (دانتوں کے ماہر) کی پریکٹس، کسی آپٹیشن (آنکھوں کی ماہر) کی پریکٹس، کوئی فارمیسی، جیل خانے کا ہیلتھ سینٹر، یا کوئی ایمبولینس۔</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ آپ کی کیئر میں حصہ لینے والے این ایچ ایس (NHS) کے کسی بھی ممبر کے بارے میں۔ ▪ اگر اس نے آپ کی کیئر اور علاج معالجہ کو متاثر کیا ہے تو آپ کے علاقہ میں این ایچ ایس (NHS) کی سروسز کو کس طرح سے منظم کیا گیا ہے۔ <p>اگر آپ کی شکایت میں این ایچ ایس (NHS) کا دیگر کوئی حصہ بھی ملوث ہے، یا اس کا تعلق ہیلتھ سروس یا سوشل ورک سروس کے ساتھ ہے تو ایسی صورت میں اسٹاف کو آپ کی شکایت وہاں پر کسی اور کو پہنچانی پڑے گی۔ وہ لوگ اس بات کی وضاحت کریں گے کہ آپ کی شکایت کو کون نمٹائے گا اور آپ کو کون جواب دے گا۔ جب بھی ممکن ہوا آپ کو آپ کی شکایت کا ایک ہی جواب دینے کے لیے ادارے مل کر کام کریں گے جس میں اٹھانے جانے والے تمام مسائل کا احاطہ کیا جائے گا۔</p> <p>اگر آپ کی شکایت کا تعلق ہیلتھ سروس اور سوشل ورک سروس کے ساتھ ہوا تو جواب کا انحصار اس بات پر ہوگا کہ آیا یہ خدمات صحت کی کسی واحد، یکجا سروس اور سوشل کیئر پارٹنرشپ کی طرف سے فراہم کی جا رہی ہیں۔ جس ادارے کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہوں مزید معلومات فراہم کرنے کے لیے ان سے کہیں۔</p>
<p>Complaints that are dealt with under different procedures</p> <p>Some things you may wish to complain about are not handled through the NHS complaints procedure. These include:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ private health care or treatment ▪ services not provided or funded by the NHS, and ▪ anything you are taking legal action about. 	<p>وہ شکایات جن کے ساتھ مختلف طریق کار کے تحت نپٹا جاتا ہے۔</p> <p>ہو سکتا ہے کوئی ایسی بات ہو جس کے متعلق آپ شکایت کرنا چاہتے ہوں لیکن اس کے ساتھ این ایچ ایس (NHS) کے شکایت کے مروجہ طریقہ کار کے ذریعہ نہ نپٹا جاتا ہو۔ اس میں یہ شامل ہیں:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ پرائیویٹ ہیلتھ کیئر یا علاج معالجہ۔ ▪ ایسی سروسز جو این ایچ ایس (NHS) کی طرف سے فراہم نہیں کی جاتیں، اور

Staff receiving such a complaint will refer the matter to the appropriate person and inform you of this and the procedure you can use.

▪ کوئی ایسی بات جس کے خلاف آپ قانونی چارہ جوئی کر رہے ہوں۔
ایسی شکایت وصول کرنے والا عملہ اس مسئلے کو متعلقہ فرد کے پاس بھیج دے گا اور آپ کو اس بارے میں اور اس طریقہ کار کے بارے میں آگاہ کرے گا جس کو آپ استعمال کر سکتے/سکتی ہیں۔

How do I complain?

If you can, first talk to a member of staff involved in your care. If you do this they can try to sort out your complaint on the spot. If you cannot or you do not wish to do this, you can ask to speak to a senior member of staff or the Feedback and Complaints Officer for the NHS organisation involved (see page 10 for contact details).

If you prefer to complain in writing rather than in person or over the phone, you can send a letter or an email to the relevant NHS organisation. When complaining, you should give:

- your full name and address (and the patient's name and address if you are complaining for them)
- as much helpful information as possible about what happened, where it happened and when
- information about how you want the matter to be resolved, and
- your phone number, if you are happy to provide it, so that we can call you to discuss your complaint.

Giving us this information will help us clearly identify the problem and what we need to do to resolve things.

میں کس طرح شکایت کروں؟

اگر ممکن ہو سکے تو سب سے پہلے عملے کے اس ممبر سے بات کریں جو آپ کی کیئر (دیکھ بھال) کر رہا ہوں۔ اگر آپ ایسا کرتے ہیں تو وہ موقع پر ہی آپ کی شکایت کو حل کرنے کی کوشش کر سکتے ہیں۔

اگر آپ ایسا نہیں کر سکتے یا کرنا چاہتے تو عملہ کے کسی سینئر ممبر سے بات کرنے کا کہہ سکتے ہیں یا این ایچ ایس (NHS) کے ساتھ کام کرنے والی کسی دوسری آرگنائزیشن کے فیڈ بیک اینڈ کمپلینٹ آفیسر (Feedback and Complaints Officer for the NHS) کے ساتھ بات کرنے کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ (تفصیلات کے لیے براہ کرم صفحہ 10 ملاحظہ فرمائیں)۔

اگر آپ بذریعہ فون یا ذاتی طور پر شکایت کرنے کے بجائے تحریری شکایت کرنے کو ترجیح دیتے ہیں تو ایسی صورت میں آپ این ایچ ایس (NHS) کی متعلقہ آرگنائزیشن کو ایک ای میل یا خط بھیج سکتے ہیں۔ شکایت کرتے وقت آپ کو یہ معلومات دینی چاہیں:

- آپ کا پورا نام اور پتہ (اور مریض کا نام اور پتہ اگر آپ اس کی طرف سے شکایت کر رہے ہوں)، اور
 - جس قدر ممکن ہو اس سلسلہ میں زیادہ سے زیادہ معلومات دینا ہوں گی کہ کیا معاملہ پیش آیا ہے، کہاں پر پیش آیا ہے اور کب پیش آیا ہے۔
 - یہ معلومات کہ آپ معاملہ کس طرح سے حل کرنا چاہتے ہیں، اور
 - اپنا فون نمبر فراہم کریں اگر آپ بخوشی فراہم کر سکتے ہیں تاکہ ہم فون کر کے آپ کے ساتھ آپ کی شکایت پر بات چیت کر سکیں۔
- اس طرح کی معلومات فراہم کرنا ہمیں مسئلہ کی واضح طور پر نشاندہی کرنے اور معاملات کا حل تلاش کرنے میں مدد دے گا۔

<p>How long do I have to make a complaint?</p> <p>The NHS has a time limit for complaints. Normally, you must make your complaint within six months of:</p> <ul style="list-style-type: none"> the event you want to complain about, or finding out you have a reason to complain, but no longer than 12 months after the event itself. <p>However, if you feel the time limit should not apply to your complaint, please speak to the person dealing with it. A complaint can sometimes be accepted after the time limit.</p> <p>You can complain to the Scottish Public Services Ombudsman about an NHS decision not to accept your complaint (see page 9 for more information).</p>	<p>شکایت کرنے کے لیے میرے پاس کتنا وقت ہوتا ہے؟</p> <p>این ایچ ایس (NHS) نے شکایت کرنے کے لیے وقت کی حد مقرر کی ہوئی ہے۔ عام طور پر آپ کو اس طرح شکایت کرنی چاہیے:</p> <ul style="list-style-type: none"> جس واقعہ کے بارے میں آپ شکایت کرنا چاہتے ہوں اس واقعہ کے رونما ہونے کے چھ مہینوں کے اندر اندر، یا یہ جان لینے کے بعد کہ آپ کو شکایت کرنے کا حق حاصل ہے، لیکن یہ عرصہ واقعہ رونما ہونے کے 12 مہینوں کے اندر ہونا چاہیے۔ <p>البتہ اگر آپ کا خیال ہو کہ آپ کی شکایت پر وقت کی حد کی پابندی عائد نہیں ہونی چاہیے تو برہ کرم اس شخص سے بات کریں جو آپ کی شکایت نمٹا رہا ہو۔ بعض اوقات وقت کی حد کی پابندی گزر جانے کے بعد بھی شکایت قبول کی جا سکتی ہے۔</p> <p>این ایچ ایس (NHS) کی طرف سے شکایت قبول نہ کرنے کے فیصلہ کے خلاف آپ اسکاتش پبلک سروسز آمبڈزمن (Scottish Public Services Ombudsman) کے پاس شکایت کر سکتے ہیں۔ (مزید تفصیلات کے لیے صفحہ نمبر 9 ملاحظہ فرمائیں)۔</p>
<p>What if I change my mind after I've complained?</p> <p>You can change your mind about making a complaint at any time. Please let the person handling your complaint know as soon as possible.</p>	<p>اگر میں شکایت کرنے کے بعد اپنا ارادہ بدل لیتا/لیتی ہوں تو کیا ہو گا؟</p> <p>شکایت کرنے کے بارے میں آپ کسی بھی وقت اپنا ارادہ بدل سکتے ہیں۔ براہ کرم جس قدر جلد ممکن ہو اپنی شکایت نمٹانے والے شخص کو اس بارے میں آگاہ کر دیں۔</p>
<p>What happens when I complain?</p> <p>The NHS aims to resolve complaints quickly and as close to the point of service as possible. This could mean an on-the-spot apology and an explanation if something has clearly gone wrong, and immediate action to resolve the problem.</p> <p>The NHS has a two-stage complaints procedure. There's also the right to take your complaint to the Ombudsman if you are unhappy with the Board's investigation.</p> <p>The early resolution stage</p> <p>If your complaint is straightforward and can be easily resolved, staff will try to sort it out in five working days or less, unless</p>	<p>میرے شکایت کرنے کے بعد کیا ہوتا ہے؟</p> <p>جس قدر جلد ممکن ہو سکے این ایچ ایس (NHS) موقع پر ہی آپ کی شکایت کو حل کرنے کی کوشش کرے گا۔ اس کا مطلب ہے کہ اگر کوئی بات واضح طور پر غلط ہو گئی ہے اور مسئلہ حل کرنے کے لیے فوری کارروائی کی ضرورت ہے تو موقع پر ہی معذرت کی جا سکتی ہے اور وضاحت پیش کی جا سکتی ہے۔</p> <p>این ایچ ایس (NHS) کا شکایات کا طریق کار دو مرحلوں پر مشتمل ہے۔ اگر آپ بورڈ (Board) کی تحقیقات سے ناخوش ہوں تو شکایت کو محتسب (Ombudsman) کے پاس لے کر جانے کا اختیار موجود ہے۔</p> <p>حل کا فوری مرحلہ</p>

there are exceptional circumstances. This stage of the complaints process is called 'early resolution'.

The investigation stage

If your complaint is more serious and complex, or has not been resolved at the early resolution stage, it will need to be investigated. This is called the 'investigation stage'.

At the investigation stage, staff will write to you within **three working days** to acknowledge your complaint. They may also get in touch by phone to discuss your complaint with you and to understand what outcome you are looking for.

اگر آپ کی شکایت سیدھی سادی اور آسانی کے ساتھ حل ہو سکنے والی ہے تو اس کو عملہ اوقات کار کے پانچ یا کم دنوں میں نمٹانے کی کوشش کرے گا بشرطیکہ خصوصی حالات موجود ہوں۔ شکایات کو حل کرنے کے اس طریقہ کار کو 'فوری حل' کہتے ہیں۔

تحقیقات کا مرحلہ

اگر آپ کی شکایت زیادہ تشویشناک اور پیچیدہ ہے یا اس کو فوری حل کے ذریعے نہیں نمٹایا گیا تو اس کے لیے چھان بین کی ضرورت پیش آئے گی۔ اس کو "تحقیقاتی مرحلہ" کہا جاتا ہے۔

تحقیقاتی مرحلہ پر عملہ آپ کو تین ایام کار کے اندر اندر خط لکھ کر آپ کی شکایت کی وصولیابی کی تصدیق کرے گا۔ وہ آپ کی شکایت پر بات چیت کرنے اور یہ معلوم کرنے کے لیے کہ آپ کو کس نتیجہ کی توقع ہے آپ کے ساتھ بذریعہ فون بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔

When will I get a full response?

Staff will write to you with a full response within 20 working days of receiving your complaint. at the investigation stage. This response should:

- show that staff have looked into your complaint
- reply to all the points you make
- offer you an apology if things have gone wrong
- explain what action has been taken or will be taken to stop what you complained about happening again
- if necessary, explain why the NHS cannot do anything more about some parts of your complaint
- offer you the chance to talk to a member of staff if there is anything in the letter you don't understand, and
- include information about the Scottish Public Services Ombudsman in case you are unhappy with the response

مجھے اس کا مکمل جواب کب ملے گا؟

تحقیقاتی مرحلہ پر آپ کی شکایت موصول ہونے کے بیس دنوں کے اندر اندر عملہ آپ کو اس کا مکمل جواب تحریری طور پر بھیجے گا۔ اس جواب میں یہ شامل ہونا چاہیے:

- بتایا جائے گا کہ عملہ نے آپ کی شکایت کا جائزہ لیا ہے۔
- آپ کی طرف سے اٹھائے جانے والے تمام نقاط کا جواب دے گا۔
- اگر کچھ غلط ہوا ہے تو آپ سے معذرت کی جائے گی۔
- آپ کو وضاحت کے ساتھ بتایا جائے گا کہ جس بارے میں آپ نے شکایت کی ہے وہی کام دوبارہ ہونے سے روکنے کے لیے کیا کارروائی کی گئی ہے یا کیا کارروائی کی جائے گی۔
- اگر ضروری ہوا تو آپ کو وضاحت سے بتایا جائے گا کہ این ایچ ایس آپ کی شکایت کے بعض حصوں کے بارے میں مزید کچھ نہیں کر سکتا۔
- اگر آپ کو بھیجے جانے والے خط میں کوئی ایسی بات ہو جس کی آپ کو سمجھ نہ آتی ہو تو آپ کو عملہ کے رکن سے بات کرنے کا موقع فراہم کیا جائے گا، اور
- اسکاٹش پبلک سروسز امبیڈر مین (Scottish Public Services Ombudsman) کے بارے میں معلومات فراہم کی جائیں گی کیونکہ ہو

<p>given or the way your complaint has been handled and you want to take things further (see page 9 for more information).</p> <p>In some cases, we may need more time to give you a full response and we may not be able to keep to these times. If this happens, staff will let you know and tell you why.</p>	<p>سکتا ہے کہ آپ کو جو جواب دیا گیا ہو یا جس طرح آپ کی شکایت نمٹائی گئی ہو، آپ اس سے خوش نہ ہوں اور مزید کارروائی کرنا چاہتے ہوں۔ (مزید تفصیلات کے لیے صفحہ نمبر 9 ملاحظہ فرمائیں)۔</p> <p>بعض صورتوں میں آپ کو مکمل جواب دینے کے لیے ہمیں مزید وقت درکار ہوگا لہذا ممکن ہو سکتا ہے کہ ہم ان نظام الاوقات کی پابندی نہ کر پائیں۔ اگر ایسا ہوا تو عملہ آپ کو آگاہ کرے گا کہ اور بتائے گا کہ کیوں۔</p>
<p>Who can help me with my complaint? Other people that can help you with advice:</p> <p>Independent advice and support</p> <ul style="list-style-type: none"> If you would like to speak to someone for advice or help with making a complaint, please ask a member of staff for details about the independent Patient Advice and Support Service, which is available in your area through local citizens advice bureau. See page 11 for contact details. <p>Advocacy</p> <ul style="list-style-type: none"> If you want someone to help you express your views, you can ask for an advocate. An advocate is independent of the NHS and can help make sure your views are heard and get you access to the information you need to make your own decisions. Your local NHS Board or the Feedback and Complaints Officer will be able to tell you about advocacy services in your area. <p>Mediation Some complaints can be resolved through mediation. This is a service where independent mediators help the parties to reach an agreement. You can ask for mediation or Health Boards may offer to provide it, but it can go ahead only if both parties agree to</p>	<p>میری شکایت کے سلسلہ میں میری مدد کون کر سکتا ہے؟ دیگر افراد جو مشورہ فراہم کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں:</p> <p>غیرجانبدارانہ مشورہ اور مدد</p> <ul style="list-style-type: none"> اگر آپ شکایت کرنے کے سلسلہ میں مشورہ اور مدد کے لیے کسی سے بات کرنا چاہتے ہوں تو مہربانی فرما کر عملہ کے ممبر سے انڈیپنڈنٹ پیسنٹ ایڈوائس اینڈ سپورٹ سروس (Independent Patient Advice and Support Service) کے بارے میں بات کریں جو آپ کے علاقہ میں "اسٹیزن ایڈوائس بیورو (Citizens Advice Bureau) کے تعاون سے دستیاب ہے۔ تفصیلات کے لیے ملاحظہ فرمائیں صفحہ 11۔ <p>ایڈوکیسی (حمایت داری)</p> <ul style="list-style-type: none"> اگر آپ چاہتے ہوں کہ کوئی شخص آپ کے خیالات کا آپ کی طرف سے اظہار کرے تو آپ ایڈوکیٹ لینے کا کہہ سکتے/سکتی ہیں۔ ایڈوکیٹ ایک غیر جانبدار شخص ہوتا ہے جس کا این ایچ ایس (NHS) سے کوئی تعلق نہیں ہوتا اور وہ اس بات کو یقینی بنانے میں آپ کی مدد کر سکتا ہے کہ آپ کی بات پر توجہ دی جائے اور آپ کو ان معلومات تک رسائی حاصل کرنے کے قابل بنایا جاسکے جن کی آپ کو اپنے لیے فیصلہ کرنے کی ضرورت ہے۔ آپ کا مقامی این ایچ ایس بورڈ (NHS Board) یا فیڈبیک اینڈ کمپلینٹس آفیسر (Feedback and Complaints Officer) آپ کو اپنے علاقہ میں ایڈوکیسی سروسز کے بارے میں بتا سکیں گے۔

it. The Feedback and Complaints Officer at your local Health Board can tell you more about mediation.

چند ایک شکایات کو بذریعہ ثالثی حل کیا جا سکتا ہے۔ یہ ایک ایسی سروس ہے جہاں صلح صفائی کرانے والے افراد دونوں فریقین کی مدد کرتے ہیں تاکہ وہ کسی تصفیہ تک پہنچ جائیں۔ آپ اس سروس کے لیے کہہ سکتے ہیں یا ہو سکتا ہے کہ ہیلتھ بورڈ (Health Board) آپ کو یہ سروس فراہم کرنے کی پیشکش کرے، اگرچہ اس کے لیے دونوں فریقین کا ثالثی کے کام میں حصہ لینے کے لیے رضامند ہونا ضروری ہے۔ آپ کے مقامی ہیلتھ بورڈ (Health Board) کے فیڈبیک اینڈ کمپلینٹس آفیسر (The Feedback and Complaints Officer) آپ کو ثالثی کے بارے میں مزید معلومات فراہم کر سکتے ہیں۔

What if I'm not happy about the way the NHS has handled my complaint?

If the NHS has fully investigated your complaint and you're still not happy, you can ask the Scottish Public Services Ombudsman to look at it.

The Ombudsman cannot normally look at:

- a complaint that has not completed our complaints procedure, so please make sure it has done so before contacting the Ombudsman
- events that happened, or that you became aware of, more than 12 months ago, or
- a matter that has been or is being considered in court.

You can contact the Ombudsman:

In person

SPSO

4 Melville Street, Edinburgh EH3 7NS

By post

Freepost SPSO (You don't need to use a stamp)

By phone: 0800 377 7330

جس طرح این ایچ ایس کی طرف سے میری شکایت نمٹائی گئی ہے اگر میں اس سے مطمئن نہ ہوں تو کیا ہو گا؟

اگر این ایچ ایس کی طرف سے آپ کی شکایت کی مکمل طور پر تفتیش کی گئی ہو اور آپ پھر بھی خوش نہ ہوں تو آپ اسکاٹش پبلک امیڈز مین (Scottish Public Services Ombudsman) سے اس پر مزید غور کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔

محتسب (Ombudsman) عام طور پر اس پر غور نہیں کرے گا اگر:

- کسی شکایت نے ہمارا شکایت کا طریق کار مکمل نہ کیا ہو اس لیے محتسب (Ombudsman) سے رابطہ کرنے سے قبل مہربانی فرما کر اس بات کو یقینی بنائیں۔
- پیش آنے والا واقعہ یا جس سے آپ آگاہ ہوئے ہیں 12 ماہ سے زیادہ عرصہ پہلے رونما ہوا تھا۔
- وہ معاملہ جس پر عدالت میں فیصلہ کیا جا چکا ہو یا جو ابھی عدالت میں زیر سماعت ہو۔

آپ محتسب (Ombudsman) کے دفتر سے رابطہ کر سکتے/سکتی ہیں۔

ذاتی طور پر

SPSO

Melville Street, Edinburgh EH3 7NS 4

بذریعہ ڈاک

فری پوسٹ (آپ کو ڈاک خرچ ادا کرنے کی ضرورت نہیں ہے)

<p>Website www.spsso.org.uk Online contact www.spsso.org.uk/contact-form</p>	<p>بذریعہ فون: 0800 377 7330 ویب سائٹ www.spsso.org.uk آن لائن رابطہ www.spsso.org.uk/contact-form</p>
<p>How can I find out more? For more information about anything in this factsheet and to get this leaflet in another language or format, contact:</p> <ul style="list-style-type: none"> • your local NHS board and ask to speak to someone about complaints or feedback. To find contact details for your local NHS board: <ul style="list-style-type: none"> – look in the phone book under 'health services' – call the NHS inform Helpline on 0800 22 44 88, or – look on the internet at www.nhsinform.scot • the NHS helpline on 0800 22 44 88 (textphone 18001 0800 22 44 88) • the Patient Advice and Support Service (PASS) at your local citizens advice bureau or on 0800 917 2127. If you want to visit your local bureau, you can find the address on the internet (www.cas.org.uk/pass). <p>Scottish Ambulance Service</p> <ul style="list-style-type: none"> • To complain about the ambulance service, contact: Patient Experience Team Corporate Affairs & Engagement Scottish Ambulance Service National Headquarters Gyle Square, 1 South Gyle Crescent Edinburgh EH12 9EB Phone 0131 314 0000 <p>NHS 24</p>	<p>میں مزید معلومات کس طرح حاصل کر سکتا/سکتی ہوں؟ اس حقائق نامہ میں فراہم کردہ کسی بھی طرح کی معلومات کے بارے میں مزید جاننے اور اس دستی اشتہار کو کسی دیگر زبان یا صورت میں حاصل کرنے کے لیے ان سے رابطہ فرمائیں:</p> <ul style="list-style-type: none"> • اپنے مقامی این ایچ ایس بورڈ (NHS Board) سے رابطہ کریں اور شکایات یا رائے دہی کے بارے میں کہیں۔ اپنے مقامی این ایچ ایس بورڈ (NHS Board) کے رابطہ کی تفصیلات معلوم کرنے کے لیے: – فون بک کے اندر 'ہیلتھ سروسز' تلاش کریں۔ – این ایچ ایس انفارم کی اس ہیلپ لائن (NHS Inform Helpline) 88 0800 22 44 پر فون کریں، یا – انٹرنیٹ پر ملاحظہ فرمائیں www.nhsinform.scot • این ایچ ایس ہیلپ لائن (NHS Helpline) اس نمبر پر 0800 22 44 88 (ٹیکسٹ فون 18001 0800 22 44 88) • اپنے مقامی اسٹیزن ایڈوائس بیورو (Citizen Advice Bureau) میں موجود پیشینٹ ایڈوائس اینڈ سپورٹ سروس (Patient Advice and Support Service (PASS)) کے ساتھ اس نمبر پر 0800 917 2127 اگر آپ اپنے مقامی بیورو جانا چاہتے ہوں تو انٹرنیٹ پر پتہ تلاش کر سکتے/سکتی ہیں (www.cas.org.uk/pass)۔ <p>اسکاٹش ایمبولینس سروس (Scottish Ambulance Service)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ایمبولینس سروس کے بارے میں شکایت کرنے کے لیے رابطہ کریں۔ Patient Experience Team Corporate Affairs & Engagement Scottish Ambulance Service National Headquarters Gyle Square, 1 South Gyle Crescent

- To complain about **NHS 24**, contact:
Patient Affairs Service
NHS 24
Caledonia House, Fifty Pitches Road, Cardonald Park
Glasgow G51 4EB
Phone **0141 337 4597**

Golden Jubilee National Hospital

- To complain about the **Golden Jubilee National Hospital**, contact:
Feedback and Legal Co-Ordinator
NHS National Waiting Times Centre Board
Golden Jubilee National Hospital, Agamemnon Street
Clydebank G81 4DY
Phone **0141 951 5177**
Email **feedback@gjnh.scot.nhs.uk**

State Hospital

- To complain about the **State Hospital**, contact:
Complaints Officer
The State Hospital
Carstairs, Lanark ML11 8RP
Phone **01555 842 200**

Information about health rights

Edinburgh EH12 9EB
Phone **0131 314 0000**

NHS 24

- این ایچ ایس 24 (NHS 24) کے بارے میں شکایت کرنے کے لیے رابطہ فرمائیں:

Patient Affairs Service
NHS 24

Caledonia House, Fifty Pitches Road, Cardonald
Park
Glasgow G51 4EB
Phone **0141 337 4597**

گولڈن جوبلی نیشنل ہسپتال (Golden Jubilee National Hospital)

- گولڈن جوبلی نیشنل ہسپتال کے خلاف شکایت کرنے کے لیے رابطہ فرمائیں:

Feedback and Legal Co-Ordinator

NHS National Waiting Times Centre Board
Golden Jubilee National Hospital, Agamemnon
Street
Clydebank G81 4DY
Phone **0141 951 5177**
Email **feedback@gjnh.scot.nhs.uk**

اسٹیٹ ہسپتال (State Hospital)

- اسٹیٹ ہسپتال کے بارے میں شکایت کرنے کے لیے رابطہ کریں۔

Complaints Officer
The State Hospital
Carstairs, Lanark ML11 8RP
Phone **01555 842 200**

صحت کے حقوق کے بارے میں معلومات

The Charter of Patient Rights and Responsibilities gives a summary of what you can expect when you use the NHS in Scotland, together with your rights and responsibilities.

The series of **Your health, your rights** factsheets tell you more about what these rights mean for you:

- **Access:** your rights when accessing NHS services in Scotland.
- **Communication and participation:** the right to be informed, and involved in decisions, about health care and services.
- **Confidentiality:** the right for your personal health information to be kept secure and confidential.
- **Respect:** the right to be treated with dignity and respect.
- **Safety:** the right to safe and effective care.
- **Hospital waiting times:** how quickly you should receive hospital care.

For more about health rights see the following:

Consent – it's your decision explains how you should be involved in decisions about your health care and treatment.

How to see your health records explains your right to see or have a copy of your health record.

Health care for overseas visitors is a set of factsheets explaining what NHS services overseas visitors can expect to receive while they are in Scotland.

Information for young people

Consent – your rights explains how you should be involved in decisions about your health care and treatment.

Confidentiality – your rights tells you how the health service keeps information about you private.

Have your say! Your right to be heard tells you how to give

مریض کے حقوق اور ذمہ داریوں کا چارٹر (The Charter of Patient Rights and Responsibilities) اس بارے میں مختصر وضاحت

کرتا ہے کہ جب آپ اسکاٹ لینڈ میں این ایچ ایس (NHS) استعمال کرتے ہیں تو آپ اپنے حقوق اور ذمہ داریوں (**Your health, your rights**) کے ساتھ ساتھ کیا توقع رکھ سکتے ہیں۔

آپ کی صحت، آپ کے حقوق کے سلسلہ میں شائع ہونے والے حقائق نامے آپ کو اس بارے میں مزید بتاتے ہیں کہ ان حقوق کا آپ کے لیے کیا مطلب ہے:

▪ **رسائی:** (Access: your rights when accessing NHS Services in Scotland) اس کا مطلب ہے کہ اسکاٹ لینڈ میں این ایچ ایس کی سروسز تک رسائی حاصل کرتے وقت آپ کو کیا حقوق حاصل ہیں۔

▪ **بات چیت اور حصہ لینا:** (Communication and participation: the right to be informed, and involved in decisions, about health care and services) ہیلتھ کیئر اور سروسز کے بارے میں کیے جانے والے فیصلوں میں حصہ لینے اور ان کے بارے میں مطلع کیا جانا آپ کا حق ہے۔

▪ **رازداری:** (Confidentiality: the right for your personal health information to be kept secure and confidential) یہ آپ کا حق ہے کہ صحت سے متعلق آپ کی ذاتی معلومات کو بحفاظت اور پوشیدہ رکھا جائے۔

▪ **احترام:** (Respect: the right to be treated with dignity and respect) آپ کا یہ حق ہے کہ آپ کے ساتھ عزت اور احترام کے ساتھ پیش آیا جائے۔

▪ **حفاظت:** (Safety: the right to safe and effective care) محفوظ رہنا اور مؤثر علاج حاصل کرنا آپ کا حق ہے۔

▪ **ہسپتال میں علاج کے لیے انتظار کا وقت:** (Hospital waiting times: how quickly you should receive hospital care) کس قدر جلد ہسپتال میں آپ کو علاج کا موقع ملنا چاہیے۔

صحت کے بارے میں حقوق سے متعلق مزید معلومات کے لیے ملاحظہ

feedback or make a complaint about the NHS.

Information for carers

Caring and consent explains your right to be involved in decisions about the health care of the adult you care for.

فرمائیں:

(Consent – it's your decision) - یہ آپ کا فیصلہ ہوتا ہے کہ آپ کی صحت، کیئر اور علاج کے بارے میں کیے جانے والے فیصلوں میں آپ کو کیسے شامل ہونا چاہیے۔

(How to see your health records) اپنے ہیلتھ ریکارڈز کیسے دیکھے جا سکتے ہیں اس میں اپنے ہیلتھ ریکارڈز دیکھنے اور ان کی نقل لینے کے بارے میں آپ کے حقوق کی وضاحت کی گئی ہے۔

(Health care for overseas visitors) سمندر پار سے آنے والے سیاحوں کے لیے ہیلتھ کیئر (Health care for overseas visitors) یہ ایسے حقائق ناموں کا ایک سیٹ ہے جس میں بتایا گیا ہے کہ سمندر پار سے آنے والے سیاح اسکاٹ لینڈ میں موجودگی کے دوران این ایچ ایس (NHS) سے کونسی سروسز کی توقع رکھ سکتے ہیں۔

نوجوان افراد کے لیے معلومات

(Consent – your rights) - یہ آپ کا فیصلہ ہے کہ آپ کی صحت، کیئر اور علاج کے بارے میں کیے جانے والے فیصلوں میں آپ کو کیسے شامل ہونا چاہیے۔

رازداری - آپ کے حقوق **(Confidentiality – your rights)** میں واضح کیا گیا ہے کہ ہیلتھ سروس آپ کے بارے میں معلومات کو رازدارانہ طور پر محفوظ کرتی ہے۔

(Have your say! Your right to be heard) اپنی رائے کا اظہار کریں! آپ کا حق ہے کہ آپ کی بات کو سنا جائے

کہ آپ اپنی رائے کا اظہار یا این ایچ ایس (NHS) کے بارے میں شکایت کیسے کر سکتے/سکتی ہیں۔

معلومات برائے کیئررز

دیکھ بھال اور اظہار رضامندی **(Caring and consent)** : اس میں آپ کے اس حق کی وضاحت کی گئی ہے جو آپ کو اس بالغ شخص کی ہیلتھ کیئر کے بارے میں کیے جانے والے فیصلوں میں شامل ہونے کے سلسلہ میں حاصل ہے جس کی آپ دیکھ بھال کر رہے ہیں۔

Information about health services

صحت کی سروسز کے بارے میں معلومات

<ul style="list-style-type: none"> • Getting NHS dental treatment in Scotland tells you how to use NHS dental services in Scotland. • It's okay to ask gives useful tips and questions you can ask during your health care appointments. • The NHS Chronic Medication Service at your local pharmacy tells you about an NHS service for people with a long-term condition. • Your guide to free NHS eye examinations in Scotland gives information about free NHS eye examinations in Scotland for all UK residents. 	<ul style="list-style-type: none"> • اسکاٹ لینڈ میں این ایچ ایس سے دانتوں کا علاج (Getting NHS dental treatment in Scotland) اس میں آپ کو بتایا گیا ہے کہ اسکاٹ لینڈ میں دانتوں کا علاج کرنے والی سروسز کیسے استعمال کی جا سکتی ہیں۔ • پوچھنے میں کوئی حرج نہیں (It's okay to ask) ان میں مفید باتیں اور سوال بتائے گئے ہیں جو آپ اپنی ہیلتھ کیئر اپائنٹمنٹ کے دوران پوچھ سکتے ہیں۔ • آپ کی مقامی فارمیسی میں این ایچ ایس کو دائمی بیماریوں کے لیے دوائیوں کی سروس (The NHS Chronic Medication Service at your local pharmacy) اس میں آپ کو این ایچ ایس (NHS) کی اس سروس کے بارے میں بتایا گیا ہے جو وہ دائمی بیماریوں میں مبتلا افراد کے لیے سرانجام دیتی ہے۔ • اسکاٹ لینڈ میں این ایچ ایس کی جانب سے آنکھوں کے مفت معائنہ کے بارے میں آپ کے لیے ایک گائیڈ (Your guide to free NHS eye examinations in Scotland) اس میں آپ کو برطانیہ میں رہنے والے تمام لوگوں کے لیے اسکاٹ لینڈ میں این ایچ ایس (NHS) کی جانب سے آنکھوں کے مفت معائنہ کے بارے میں معلومات فراہم کی گئی ہیں۔
<p>We have tried our best to make sure that the information in this factsheet is correct. However, this factsheet is for information only and is not part of The Charter of Patient Rights and Responsibilities. It is for guidance only so you should not rely on it as a complete statement of the law. Produced by NHS inform. Version 2 published in March 2017</p>	<p>ہم نے اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ اس حقائق نامہ میں فراہم کردہ معلومات درست ہیں اپنی بھر پور کوشش کی ہے۔ تاہم یہ حقائق نامہ صرف معلومات کے لیے ہے اور یہ مریض کے حقوق اور ذمہ داریوں کے چارٹر (The Charter of Patient Rights and Responsibilities) کا حصہ نہیں ہے۔ تاہم، یہ معلومات محض رہنمائی کے لیے ہیں لہذا آپ کو ایک مکمل قانونی حیثیت دیتے ہوئے ان پر انحصار نہیں کرنا چاہیے۔ این ایچ ایس انفارم (NHS Inform) کا تیار کردہ شمارہ نمبر 2 اکتوبر 2017 میں شائع کیا گیا۔</p>