



English	ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)
<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>ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਹਤ, ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਕਿਵੇਂ ਰਾਏ ਦੇਣੀ ਹੈ • ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਣਾ ਹੈ
<p>Who is this factsheet for?</p> <ul style="list-style-type: none"> • This factsheet is for anyone who has experience of care provided by the NHS in any part of Scotland. <p>What is this factsheet about?</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Charter of Patient Rights and Responsibilities says that: <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>ਇਹ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਕਿਸ ਲਈ ਹੈ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਇਹ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. (NHS) ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਹੋਇਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। <p>ਇਹ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਕਿਸੇ ਬਾਰੇ ਹੈ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charter of Patient Rights and Responsibilities (ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਚਾਰਟਰ) ਇਹ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ: <ul style="list-style-type: none"> • ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਰਾਏ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ • ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਜਿੱਠੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

	<p>ਹੁੰਦਾ ਹੈ।</p> <p>ਇਹ ਫ਼ੈਕਟਸ਼ੀਟ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਦਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕੀ ਅਰਥ ਹੈ।</p>
<p>Giving feedback about the NHS in Scotland</p> <p>The NHS wants to hear about anything that matters to you. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦੇਣਾ</p> <p>ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਗੱਲ ਨੂੰ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮਾਅਨੇ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਮਿਸਾਲ ਲਈ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਤੁਸੀਂ ਸਟਾਫ਼ ਦਾ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਛੁਕ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਸਾਂਝੇ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਛੁਕ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਸ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ • ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਹੋ ਜਾਂ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਏ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਕਰਵਾਈ ਗਏ ਇਲਾਜ ਦੇ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਗੱਲਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਰਡ ਵਿੱਚ ਭੋਜਨ, ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਸਾਂਝੇ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਛੁਕ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ • ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਚਿੰਤਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ, ਕਾਰ ਪਾਰਕ ਕਰਨ, ਜਾਂ ਖੁੱਲ੍ਹਣ ਦੇ ਸਮਿਆਂ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
<p>How can I give my feedback?</p> <ul style="list-style-type: none"> • You can give your feedback by: 	<p>ਮੈਂ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਕਿਵੇਂ ਦੇ ਸਕਦਾ/ਸਕਦਾ ਹਾਂ?</p>

<ul style="list-style-type: none"> • 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). <p>What happens to my feedback? The NHS welcomes your feedback. It will be recorded and used to improve services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ: • ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਟਾਫ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਕੇ - ਇਹ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦੇਣ ਅਤੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਬਿਹਤਰੀਨ ਤਰੀਕਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। • ਆਪਣੇ NHS Board (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਬੋਰਡ) ਨਾਲ ਫੋਨ, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ (ਸਫਾ 10 'ਤੇ ਦੇਖੋ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ) • Care Opinion (ਕੇਅਰ ਓਪੀਨੀਅਨ) 'ਤੇ ਕਹਾਣੀ ਪੋਸਟ ਕਰਕੇ (www.careopinion.org.uk) • ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਸਰਵੇਖਣ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਵਲੀ ਨੂੰ ਭਰਕੇ, ਜਾਂ ਸੁਝਾਅ ਬਕਸੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਪਾ ਕੇ • 0800 22 44 88 'ਤੇ NHS inform Helpline (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਇਨਫਾਰਮ ਹੈਲਪਲਾਈਨ) ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਕੇ • Patient Advice and Support Service (ਪੇਸ਼ੈਂਟ ਐਡਵਾਇਸ ਅਤੇ ਸਪੋਰਟ ਸਰਵਿਸ) (PASS) ਨੂੰ ਦੱਸ ਕੇ (ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਸਫਾ 10 ਦੇਖ ਕੇ)। <p>ਮੇਰੇ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦਾ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ? ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦਾ ਸਵਾਗਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।</p>
<p>Making a complaint about the NHS in Scotland This section describes our procedure for handling complaints.</p> <p>What is a complaint? The NHS regards a complaint as “any expression of dissatisfaction about our action or lack of action, or about</p>	<p>ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਇਹ ਭਾਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਕਾਰਜਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।</p> <p>ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀ ਹੈ? ਐਨ.ਐਚ. ਐਸ. ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ “ਸਾਡੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਕਮੀ ਬਾਰੇ, ਜਾਂ</p>

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 ways of improving services
- You can complain for another person if:
- 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

ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਤਰਫੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰ ਬਾਰੇ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਕੋਈ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ” ਸਮਝਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੌਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

- ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਗੱਲ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ, ਜਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ, ਜੋ NHS Board (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਬੋਰਡ) ਜਾਂ ਮੁਢਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ GP (ਜੀ.ਪੀ.) ਜਾਂ ਡੈਂਟਿਸਟ, ਨੇ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹ ਕੁਝ ਕਰਨ ਤੋਂ ਨਾਕਾਮ ਰਿਹਾ ਹੈ।
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਤਾਂ NHS Board (ਐਨ.ਐਚ. ਐਸ. ਬੋਰਡ) ਜਾਂ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਇਸ ਗੱਲ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਇਆ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ। ਇਹ ਵੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ-ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵੱਜੋਂ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਆਪਣੀ ਸਿਹਤ-ਸੰਭਾਲ ਬਾਰੇ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਜੇ ਉਹ ਰਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਹੋਏ ਜਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਤਾਂ NHS Board (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਬੋਰਡ) ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਸਮੇਂ ਉਸ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਐਪਰ, ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਨਾਲ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਤਰਫੋਂ ਉਸ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜੇ:
- ਵਿਅਕਤੀ ਇੱਕ ਬੱਚਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮਾਪੇ, ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਜਾਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ ਹੋ ਅਤੇ ਉਹ ਐਨੇ ਸਿਆਣੇ ਨਹੀਂ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਗੱਲ ਸਮਝਦੇ ਹੋਣ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ - ਪਰ ਜੇ ਉਹ ਐਨੇ ਸਿਆਣੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ

<p>page 8 for more about advocacy).</p>	<p>ਆਪ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਤਰਫ਼ੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ welfare power of attorney (ਭਲਾਈ ਸਬੰਧੀ ਮੁਖਤਾਰਨਾਮਾ) ਜਾਂ welfare guardianship (ਭਲਾਈ ਸਬੰਧੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ) ਹੁਕਮ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਆਪਣੇ ਲਈ ਫੈਸਲੇ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ, ਅਤੇ ਹੁਕਮ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। • ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਹੋ, ਜਾਂ ਉਸ ਨਾਲ ਰਿਸ਼ਤਾ ਸੀ, ਜਿਸ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਵਰਤਾਓ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਤ ਹੋ, ਜਾਂ • ਤੁਸੀਂ ਮਰੀਜ਼ ਲਈ ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਵੱਜੋਂ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾ ਰਹੇ ਹੋ (ਵਕਾਲਤ ਬਾਰੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਸਫ਼ਾ 8 ਦੇਖੋ)।
<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 example a GP practice, a hospital, a dental practice, an optician, a pharmacy, a prison health centre or an ambulance ▪ 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>ਮੈਂ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਜਿਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ਤੁਸੀਂ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਵਿੱਚ ਜਿਹੜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਕਰਵਾਇਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕਰਵਾ ਰਹੇ ਹੋ ਉਸ ਬਾਰੇ ▪ ਉਸ ਜਗ੍ਹਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਜਿੱਥੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਮਿਸਾਲ ਲਈ GP (ਜੀ.ਪੀ.) ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ, ਇੱਕ ਹਸਪਤਾਲ, ਇੱਕ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ, ਇੱਕ ਆਪਟੀਸ਼ੀਅਨ, ਇੱਕ ਫਾਰਮੇਸੀ, ਇੱਕ ਜੇਲ੍ਹ ਸਿਹਤ ਕੇਂਦਰ ਜਾਂ ਇੱਕ ਐਂਬੂਲੈਂਸ ▪ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਬਾਰੇ

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.

- ਤੁਹਾਡੇ ਸਥਾਨਕ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਗਠਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੇ ਇਸ ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਇਹ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਵਰਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਫੇਰ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉੱਥੇ ਕਿਸੇ ਕੋਲ ਇਸ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਇਹ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੌਣ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉੱਤਰ ਦੇਵੇਗਾ। ਜਿੱਥੇ ਕਿਧਰੇ ਸੰਭਵ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਉਠਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਇੱਕੋ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਇਕੱਠੇ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨਗੀਆਂ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੋਸ਼ਲ ਵਰਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਉੱਤਰ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੱਕੋ, ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਭਾਈਵਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਅਗਲੇਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ ਜਿਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ।

Complaints that are dealt with under different procedures

Some things you may wish to complain about are **not** handled through the NHS complaints procedure. These include:

- private health care or treatment
- services not provided or funded by the NHS, and

ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖਰੀਆਂ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਹਿਤ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

ਕੁਝ ਗੱਲਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਛੁਕ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ-ਕਾਰਜਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਨਿੱਜੀ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ

<ul style="list-style-type: none"> anything you are taking legal action about. <p>Staff receiving such a complaint will refer the matter to the appropriate person and inform you of this and the procedure you can use.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਵੱਲੋਂ ਨਹੀਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਗੱਲ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ। <p>ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਸਟਾਫ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਭੇਜੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਉਸ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ।</p>
<p>How do I complain?</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>ਮੈਂ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਾਂ?</p> <p>ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਉਹ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।</p> <p>ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜਾਂ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਟਾਫ ਦੇ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਸੰਸਥਾ ਦੇ Feedback and Complaints Officer (ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਆਫਿਸਰ (ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ)) ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਸਫਾ 10 ਦੇਖੋ)।</p> <ul style="list-style-type: none"> ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਫੋਨ ਦੀ ਬਜਾਏ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਬੰਧਤ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ: <ul style="list-style-type: none"> ਆਪਣੀ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ (ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮਰੀਜ਼ ਲਈ

complaint.

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

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਤਾਂ ਮਰੀਜ਼ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ)

- ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਹਾਇਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਹੋਇਆ ਸੀ, ਕਿੱਥੇ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਹੋਇਆ ਸੀ।
- ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਲਝਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੇ ਕੇ ਪ੍ਰਸੰਨਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕੀਏ।

ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪਹਿਚਾਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਮਦਦ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਕੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

How long do I have to make a complaint?

The NHS has a time limit for complaints. Normally, you must make your complaint within six months of:

- 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.

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. You can complain to the Scottish Public Services Ombudsman about an NHS decision not to accept your complaint (see page 9 for more information).

ਮੈਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਦੇਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

- ਉਸ ਘਟਨਾ ਦੇ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ
- ਇਹ ਗੱਲ ਪਤਾ ਲੱਗਣ ਦੇ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਨ ਹੈ, ਪਰ ਇਹ ਘਟਨਾ ਹੋਣ ਦੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲੰਬਾ ਸਮਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਐਪਰ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਨੂੰ ਨਜਿੱਠਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਲੰਘਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਈ ਵਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ Scottish Public Services Ombudsman (ਸਕੋਟਿਸ਼ ਪਬਲਿਕ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਫ਼ਾ 9 ਦੇਖੋ)।

What if I change my mind after I've complained?

- You can change your mind about making a complaint at any time. Please let the person handling your complaint know as soon as possible.

ਜੇ ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਪਣਾ ਮਨ ਬਦਲ ਲੈਂਦਾ/ਲੈਂਦੀ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

- ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਆਪਣਾ ਮਨ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਜਿੱਠਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।

What happens when I complain?

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.

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.

The early resolution stage

If your complaint is straightforward and can be easily resolved, staff will try to sort it out in **five working** days or less, unless 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.

ਜਦੋਂ ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦਾ/ਕਰਦੀ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਜਿੰਨਾ ਨੇੜੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਓਨੀ ਨੇੜੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਦੇ ਮਾਅਨੇ ਉਸ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਮੌਕੇ ਤੇ ਮੁਆਫ਼ੀ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੇ ਸਾਫ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਲਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੀ ਦੋ ਪੜਾਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ Ombudsman (ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਕੋਲ ਲੈ ਜਾਣ ਦਾ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਪੜਾਅ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਪਸ਼ਟ (ਸਿੱਧੀ) ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਟਾਫ਼ **ਪੰਜ ਕੰਮਕਾਜੀ** ਦਿਨਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਅੱਪਵਾਦੀ ਹਾਲਾਤ ਮੌਜੂਦ ਨਾ ਹੋਣ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਇਸ ਪੜਾਅ ਨੂੰ 'ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਨਿਪਟਾਰਾ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਵਾਲਾ ਪੜਾਅ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗੰਭੀਰ ਅਤੇ ਪੇਚੀਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਆਰੰਭਕ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਾਲੇ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਨਹੀਂ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਦੀ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਇਸ ਨੂੰ 'ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਵਾਲਾ ਪੜਾਅ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਵਾਲੇ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ, ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੂਚਨਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ **ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ** ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਲਿਖੇਗਾ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਜਿਸ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਆਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਉਸ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ

	<p>ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਫੋਨ 'ਤੇ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।</p>
<p>When will I get a full response?</p> <p>Staff will write to you with a full response within 20 working days of receiving your complaint. at the investigation stage. This response should:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 given or the way your complaint has been handled and you want to take things further (see page 9 for more information). <p>In some cases, we may need more time to give you a full</p>	<p>ਮੈਨੂੰ ਪੂਰਾ ਜਵਾਬ ਕਦੋਂ ਮਿਲੇਗਾ?</p> <p>ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 20 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਪੂਰੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖੇਗਾ। ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਵਾਲੇ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ ਇਸ ਉੱਤਰ ਵਿੱਚ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ਇਹ ਦਿਖਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਲਈ ਹੈ। ▪ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਤਿਆਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ▪ ਜੇ ਚੀਜ਼ਾਂ ਗਲਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਮੁਆਫ਼ੀ ਮੰਗਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ▪ ਇਹ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਉਸ ਨੂੰ ਮੁੜ ਤੋਂ ਹੋਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਕਿਹੜੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ▪ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਇਹ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕੁਝ ਹਿੱਸਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕੁਝ ਹੋਰ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ। ▪ ਜੇ ਚਿੱਠੀ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਕੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ▪ ਉਸ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ Scottish Public Services Ombudsman (ਸਕੋਟਿਸ਼

response and we may not be able to keep to these times. If this happens, staff will let you know and tell you why.

ਪਬਲਿਕ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਜਾਂ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਲੈ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ (ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਫ਼ਾ 9 ਦੇਖੋ)।

ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸਮਿਆਂ 'ਤੇ ਜਵਾਬ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ। ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਕਿਉਂ ਹੈ।

Who can help me with my complaint?

Other people that can help you with advice:

Independent advice and support

- 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.

Advocacy

- 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

ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਕੌਣ ਮੇਰੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹੋਰ ਲੋਕ ਜੋ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਸੁਤੰਤਰ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਲਾਹ ਜਾਂ ਮਦਦ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੋਗੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੰਡੀਪੈਂਡੈਂਟ Patient Advice and Support Service (ਪੇਸ਼ੈਂਟ ਐਡਵਾਇਸ ਅਤੇ ਸਪੋਰਟ ਸਰਵਿਸ) ਬਾਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਤੋਂ ਪੁੱਛੋ, ਜੋ ਲੋਕਲ citizens advice bureau (ਸਿਟੀਜ਼ਨਸ ਐਡਵਾਇਸ ਬਿਊਰੋ) ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਸਫ਼ਾ 11 ਦੇਖੋ।

ਵਕਾਲਤ

Feedback and Complaints Officer will be able to tell you about advocacy services in your area.

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

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਪ੍ਰਗਟਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਕਿਸੇ ਦੀ ਮਦਦ ਲੈਣੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਐਡਵੋਕੇਟ (ਵਕੀਲ) ਲਈ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇੱਕ ਐਡਵੋਕੇਟ ਐਨ.ਐਚ. ਐਸ. ਤੋਂ ਸੁਤੰਤਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਸੁਣੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਖੁਦ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਡਾ ਸਥਾਨ NHS Board (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਬੋਰਡ) ਜਾਂ Feedback and Complaints Officer (ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਆਫਿਸਰ) ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਵਕਾਲਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕੇਗਾ।

ਵਿਚੋਲਗੀ

- ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਉਹ ਸੇਵਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿਚੋਲੀਏ ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਹੈਲਥ ਬੋਰਡ ਇਸ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਇਹ ਤਾਂ ਹੀ ਅੱਗੇ ਵੱਧ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਦੋਵੇਂ ਧਿਰਾਂ ਇਸ ਲਈ ਰਾਜ਼ੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਸਥਾਨਕ ਹੈਲਥ ਬੋਰਡ ਵਿਖੇ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਆਫਿਸਰ ਵਿਚੋਲਗੀ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

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

ਐਨ.ਐਚ.ਐਚ ਨੇ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਜਿੱਠਿਆ ਹੈ ਜੇ ਮੈਂ ਉਸ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਜੇ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ Scottish Public Services Ombudsman (ਸਕੋਟਿਸ਼ ਪਬਲਿਕ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ।

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

Website www.spsso.org.uk

Online contact www.spsso.org.uk/contact-form

- Ombudsman (ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ:
- ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਜਿਸ ਨੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੁਕੰਮਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ Ombudsman (ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਉਹਨਾਂ ਘਟਨਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਜੋ 12 ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਪਰੀਆਂ ਸਨ, ਜਾਂ ਇਹ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਇਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲੱਗਿਆ ਸੀ, ਜਾਂ
- ਉਸ ਮਾਮਲੇ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚੋਂ ਵਿਚਾਰਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ Ombudsman (ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ

SPSO (ਐਸ.ਪੀ.ਐਸ.ਓ.)

4 Melville Street, Edinburgh EH3 7NS

ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ

ਫ੍ਰੀਪੋਸਟ SPSO (ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੋਹਰ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ)

ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ: 0800 377 7330

ਵੈਬਸਾਈਟ www.spsso.org.uk

ਆਨਲਾਈਨ ਸੰਪਰਕ www.spsso.org.uk/contact-form

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:

- **your local NHS board** and ask to speak to someone about complaints or feedback.
To find contact details for your local NHS board:
 - 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).

Scottish Ambulance Service

- 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**

NHS 24

ਮੈਂ ਹੋਰ ਕਿਵੇਂ ਪਤਾ ਲਗਾ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਇਸ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ (factsheet) ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਅਤੇ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

- **ਆਪਣੇ ਲੋਕਲ NHS board (ਐਨ.ਐਚ.ਬੋਰਡ) ਨੂੰ** ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪੁੱਛੋ।
ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ NHS board (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਬੋਰਡ) ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ:
 - 'ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ (ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ)' ਤਹਿਤ ਫੋਨ ਬੁੱਕ ਦੇਖੋ
 - **0800 22 44 88** 'ਤੇ NHS inform Helpline (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਇਨਫਾਰਮ ਹੈਲਪਲਾਈਨ) ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ, ਜਾਂ
 - www.nhsinform.scot 'ਤੇ ਇੰਟਰਨੈਟ ਦੇਖੋ।
- **0800 22 44 88** 'ਤੇ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ (ਟੈਕਸਟਫੋਨ 18001 0800 22 44 88)
- ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ citizens advice bureau (ਸਿਟੀਜ਼ਨਸ ਐਡਵਾਇਸ ਬਿਊਰੋ) ਵਿਖੇ Patient Advice and Support Service (ਪੇਸ਼ੈਂਟ ਐਡਵਾਇਸ ਅਤੇ ਸਪੋਰਟ ਸਰਵਿਸਿਜ਼) (PASS) ਨੂੰ ਜਾਂ **0800 917 2127** 'ਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ ਬਿਊਰੋ ਕੋਲ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇੰਟਰਨੈਟ 'ਤੇ ਪਤਾ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ (www.cas.org.uk/pass).

Scottish Ambulance Service (ਸਕੋਟਿਸ਼ ਐਂਬੂਲੈਂਸ ਸਰਵਿਸ)

- **ਐਂਬੂਲੈਂਸ ਸੇਵਾ** ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

- 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**

Patient Experience Team (ਪੇਸ਼ੰਟ ਐਕਸਪੀਰੀਅੰਸ ਟੀਮ)
Corporate Affairs & Engagement (ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਫੇਅਰਜ਼ ਐਂਡ
ਇੰਗੇਜ਼ਮੈਂਟ)
Scottish Ambulance Service (ਸਕੋਟਿਸ਼ ਐਂਬੂਲੈਂਸ ਸਰਵਿਸ)
National Headquarters (ਨੈਸ਼ਨਲ ਹੈਡਕੁਆਟਰਜ਼)
Gyle Square, 1 South Gyle Crescent
Edinburgh EH12 9EB
ਫੋਨ **0131 314 0000**

NHS 24 (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. 24)

- **NHS 24 (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. 24)** ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:
Patient Affairs Service (ਪੇਸ਼ੰਟ ਅਫੇਅਰਜ਼ ਸਰਵਿਸ)
NHS 24 (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. 24)
Caledonia House, Fifty Pitches Road, Cardonald Park
Glasgow G51 4EB
ਫੋਨ **0141 337 4597**

Golden Jubilee National Hospital (ਗੋਲਡਨ ਜੁਬਲੀ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਸਪਤਾਲ)

- **Golden Jubilee National Hospital (ਗੋਲਡਨ ਜੁਬਲੀ ਨੈਸ਼ਨਲ
ਹਸਪਤਾਲ)** ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:
Feedback and Legal Co-Ordinator (ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਲੀਗਲ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ)
NHS National Waiting Times Centre Board (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਨੈਸ਼ਨਲ

	<p>ਵੇਟਿੰਗ ਟਾਈਮਜ਼ ਸੈਂਟਰ ਬੋਰਡ)</p> <p>Golden Jubilee National Hospital, Agamemnon Street Clydebank G81 4DY ਫੋਨ 0141 951 5177</p> <p>ਈਮੇਲ feedback@gjnh.scot.nhs.uk</p> <p>State Hospital (ਰਾਜ ਦਾ ਹਸਪਤਾਲ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • State Hospital (ਰਾਜ ਦੇ ਹਸਪਤਾਲ) ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ: <p>Complaints Officer (ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਆਫਿਸਰ)</p> <p>The State Hospital Carstairs, Lanark ML11 8RP ਫੋਨ 01555 842 200</p>
<p>Information about health rights</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<p>ਸਿਹਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Charter of Patient Rights and Responsibilities (ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਹੱਕਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਚਾਰਟਰ) ਉਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਆਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। • ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਹਤ, ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ (Your health, your rights) ਫੈਕਟਸ਼ੀਟਾਂ ਦੀ ਲੜੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਕੀ ਅਰਥ ਹੈ:

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 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.

- **ਪਹੁੰਚ (Access):** ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ. ਐਸ. ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ।
- **ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਅਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ (Communication and participation):** ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ, ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- **ਗੁਪਤਤਾ (Confidentiality):** ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇ ਜਾਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ।
- **ਸਤਿਕਾਰ (Respect):** ਸਵੈ-ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਵਰਤਾਓ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ।
- **ਸੁਰੱਖਿਆ (Safety):** ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- **ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਉਡੀਕ ਸਮੇਂ (Hospital waiting times):** ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇਖਭਾਲ ਮਿਲਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਸਿਹਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਅੱਗੇ ਦੇਖੋ:

- **ਸਹਿਮਤੀ - ਇਹ ਤੁਹਾਡਾ ਫੈਸਲਾ ਹੈ (Consent – it's your decision)** ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- **ਆਪਣੇ ਸਿਹਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਦੇਖਣਾ ਹੈ (How to see your health records)** ਆਪਣੇ ਸਿਹਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਲੈਣ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ।
- **ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਯਾਤਰੂਆਂ ਲਈ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ (Health care for overseas**

	<p>visitors) ਫੈਕਟਸ਼ੀਟਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਸੈੱਟ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਯਾਤਰੂ ਉਸ ਸਮੇਂ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕਿਸ ਗੱਲ ਦੀ ਆਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ ਉਹ ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।</p> <p>ਨੌਜਵਾਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਸਹਿਮਤੀ - ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰ (Consent – your rights) ਇਹ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। • ਗੁਪਤਤਾ - ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰ (Confidentiality – your rights) ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਦੀਆਂ ਹਨ। • ਆਪਣੀ ਰਾਏ ਦਿਓ! ਸੁਣੇ ਜਾਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰ (Have your say! Your right to be heard) ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣਾ ਹੈ ਜਾਂ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ। <p>ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ (Caring and consent) ਉਸ ਬਾਲਗ, ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਦੀ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ।
<p>Information about health services</p> <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 	<p>ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ.ਇਲਾਜ ਕਰਵਾਉਣਾ (Getting NHS dental treatment in Scotland) ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ.

<p>you can ask during your health care appointments.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>ਡੋਟਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਣਾ ਹੈ।</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਪੁੱਛਣਾ ਠੀਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (It's okay to ask) ਉਪਯੋਗੀ ਸੁਝਾਅਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਸਬੰਧੀ ਅਪੋਇੰਟਮੈਂਟਾਂ ਦੌਰਾਨ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ। • ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਾਨਕ ਫਾਰਮੇਸੀ ਵਿਖੇ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੀ ਚਿਰਕਾਲੀ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਸੇਵਾ (The NHS Chronic Medication Service at your local pharmacy) ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਸਿਹਤ-ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ। • ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੇ ਅੱਖਾਂ ਦੇ ਮੁਫਤ ਮੁਆਇਨੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਧ (Your guide to free NHS eye examinations in Scotland) ਯੂਕੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਸਨੀਕਾਂ ਲਈ ਸਕੋਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਦੇ ਅੱਖਾਂ ਦੇ ਮੁਫਤ ਮੁਆਇਨੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
<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>ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਵਿਚਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਹੀ ਹੋਵੇ। ਐਪਰ, ਇਹ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਸਿਰਫ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਹੈ ਅਤੇ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਰਫ ਸੇਧ ਲਈ ਹੈ ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਬਿਆਨ ਵੱਜੋਂ ਇਸ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। NHS inform (ਐਨ.ਐਚ.ਐਸ. ਇਨਫਾਰਮ) ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਸੰਸਕਰਨ 2 ਮਾਰਚ 2017 ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ</p>

