ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖਣੀ

ICAS

ਇੰਡੀਪੈਨਡੈਂਟ ਕੰਮਪਲੇਂਟਸ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸਰਵਿਸ

(ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਹਿਮਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਰਵਿਸ)

Punjabi

ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖਣੀ

ਆਮ ਰਾਹਨੁਮਾਈਆਂ

ਮੈਂ ਕਿਸ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਾਂ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਹਸਪਤਾਲ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਐਂਮਬੁਲੈਂਸ ਸਰਵਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸ਼ਕਾਇਤ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਟ੍ਰੱਸਟ ਦੇ ਚੀਫ਼ ਐਗਜ਼ੇਕਟਿਵ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਕਿ ਆਪਣੀ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਿਸ ਨੂੰ ਭੇਜਣੀ ਹੈ ਤਾਂ ਪੇਸ਼ੇਂਟ ਐਡਵਾਈਸ ਲੀਏਯਨ ਸਰਵਿਸ (PALS) ਜਾਂ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਜਾਂ ਇੰਡੀਪੈਨਡੈਂਟ ਕੰਮਪਲੇਂਟਸ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸਰਵਿਸ (ICAS) ਪਾਸੋਂ ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰੇ ਲਈ ਪੁੱਛੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤਕਰੀਬਨ ਸਾਰੇ ਹਸਪਤਾਲ ਟ੍ਰੱਸਟਾਂ ਨੇ ਆਪਣੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਤੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਹੋਏ ਹਨ ਕਿ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਾਇਤ ਇੱਕ ਨਾਲੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਫਿਰ ਉਹ ਦੂਸਰੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਨਗੇ ਜੋਕਿ ਸ਼ਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਹ ਇੱਕ ਦੂਸਰੇ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਸਾਂਝਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣਗੇ।

ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਕੇਅਰ ਅਤੇ ਇੰਡੀਪੈਨਡੇਂਟ ਸਰਵਿਸ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਡਾਕਟਰ (ਜੀ.ਪੀ.), ਡੈਂਟਿਸਟ, ਓਪਟੀਸ਼ਨ (ਅੱਖਾਂ ਦਾ ਡਾਕਟਰ), ਫਾਰਮੇਸਿਸਟ, ਹੈਲਥ ਸੈਂਟਰ ਜਾਂ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਨੇ ਸਰਵਿਸ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਇੰਡੀਪੈਨਡੇਂਟ ਲੋਕ ਲਏ ਹੋਣ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਦੋ ਪਸੰਦਾਂ ਹਨ:

a) ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਕਾਇਤ ਸਿੱਧੀ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਇਨਚਾਰਜ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬਹੁਤੀਆਂ ਜੀ. ਪੀ. ਅਤੇ ਡੈਨਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਮੈਨੇਜਰ ਹੋਵੇਗੀ/ਹੋਵੇਗਾ।

ਜਾਂ

b) ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਕੇਅਰ ਟ੍ਰੱਸਟ ਨੂੰ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਕੇਅਰ ਟ੍ਰੱਸਟ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ੁਮੇਂਵਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਕੇਅਰ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਡਾਕਟਰਾਂ ਅਤੇ ਡੈਂਟਿਸਟਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬਹੁਤ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ।

ਯਾਦ ਰੱਖੋ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਧੀ ਆਰਗਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ/ਸੰਸਥਾ (ਪਸੰਦ A) ਨੂੰ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਰਾਦਾ ਬਣਾਇਆ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਬਹੁਤ ਖ਼ੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਫਿਰ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਕੇਅਰ ਟ੍ਰੱਸਟ ਨਾਲ ਗੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਪਰ ਤੁਹਾਡਾ ਸਿੱਧੇ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (HSO) (ਲੋਕਪਾਲ) ਕੋਲ ਜਾਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਚਿੱਠੀ ਲਿੱਖਣੀ ਅਤੇ ਭੇਜਣੀ

ਚਿੱਠੀ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਾਇਤ ਸਾਫ਼ ਉਲੀਕੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਲਿੱਖਿਆ ਹੋਵੇ ਕਿ ਇਸ ਬਾਰੇ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਦੀ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਮੁਤਾਬਿਕ ਪੁੱਛ ਗਿੱਛ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਿੱਠੀ ਕਿਸੇ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਲਿੱਖਦੇ ਹੋ ਜੋਕਿ ਮਰੀਜ਼ ਹੈ, ਆਪਣੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਪੱਕਾ ਜ਼ਾਹਿਰ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈ ਲਈ ਹੈ। (ਅਸੀਂ ਇਸ ਪੈਕ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਫ਼ਾਰਮ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਵਾਲਾ ਫ਼ਾਰਮ ਭੇਜਿਆ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ।)

ਫ਼ਾਇਦੇਮੰਦ ਇਸ਼ਾਰੇ

ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ

- ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਾਇਤ ਦੋ ਸਫ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਧਿਆਨ ਰੱਖੋ ਕਿ ਲੰਬੀ ਚਿੱਠੀ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਮੁੱਖ ਗੱਲਾਂ ਗੁਆਚ ਹੀ ਨਾ ਜਾਣ
- ਜੇ ਸ਼ਕਾਇਤ ਬਹੁਤ ਲੰਬੀ ਅਤੇ ਗੁੰਝਲ ਵਾਲੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਤਰਤੀਬ ਵਾਲਾ ਪਰਚਾ ਜਾਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਤਰੀਕਾਂ ਬਾਰੇ ਡਾਇਰੀ ਨਾਲ ਜੋੜ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ

ਗੱਲਬਾਤ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਸਿੱਧੀ ਹੋਵੇ

- ਫ਼ਿਕਰੇ ਛੋਟੇ ਲਿੱਖੋ
- ਇਹ ਗੱਲ ਕਹਿਣ ਤੋਂ ਨਾ ਡਰੋ ਕਿ ਕਿਸ ਗੱਲ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਉਦਾਸ/ਭੈੜਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤਾ, ਗੁੱਸਾ ਦਿਖਾਉਣ ਜਾਂ ਦੋਸ਼ ਲਾਉਣ ਵਾਲੀ ਜ਼ਬਾਨ ਨਾ ਵਰਤੋ।
- ਆਪਣੀ ਗੱਲ ਨੂੰ ਮੁੜ੍ਹ ਮੁੜ੍ਹ ਨਾ ਦੁਹਰਾਓ

ਮਾਮਲਾ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਾਲੇ/ਮਦਦਗਾਰ ਹੋਵੋ

- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਾਇਤ ਸਰਵਿਸਾਂ ਬਿਹਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮੌਕਾ ਹੈ
- ਆਪਣੇ ਸਵਾਲ/ਫ਼ਿਕਰ ਨਰਮਾਈ ਨਾਲ ਪਰ ਪੱਕੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰੋ
- ਸਾਫ਼ ਸਾਫ਼ ਲਿੱਖੋ ਕਿ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਮੁਆਫ਼ੀ, ਗੱਲ ਖੋਲ੍ਹ ਕੇ ਸਮਝਾਉਣੀ, ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ, ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਲਾਜ਼/ਉਪਰਾਲਾ

ਨਕਲਾਂ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੋ

- ਸਾਰੀਆਂ ਚਿੱਠੀਆਂ ਜੋ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂ ਮਿਲੀਆਂ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਤਰੀਕਾਂ ਦੀ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ।

ਕਾਗਜ਼ਾਤ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਫੋਟੋਕੋਪੀ ਕਰਕੇ ਭੇਜੋ ਅਸਲੀ ਕਾਗ਼ਜ਼ਾਤ ਨਹੀਂ

- ਅਸਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਕਾਗ਼ਜ਼ਾਤ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੋ

ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਯਕੀਨ ਕਰ ਲਉ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੱਠੀ ਪਹੁੰਚ ਜਾਵੇ।

- ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਾਇਦ ਚਿੱਠੀ ਰਿਕਾਰਡਿਡ ਡਲਿਵਰੀ ਜਾਂ ਗਰੰਟੀ ਵਾਲੀ ਡਲਿਵਰੀ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੋ

ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੰਮ ਦੇ ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਵਿੱਚ ਚਿੱਠੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੱਠੀ ਮਿਲ ਗਈ ਹੈ।

ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਨੂੰ ਸ਼ਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਫ਼ਿਕਰ/ਸਮੱਸਿਆ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਫ਼ਿਕਰ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਕਿਹੜਾ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਰੱਖਦੇ ਹੋ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਟਾਇਮ ਵੀ ਮਿੱਥਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਤਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਅੱਗੇ ਵੱਧਣ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਤਲਾਹ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣਗੇ। ਸੁਝਾਓ ਦਿੱਤਾ ਮਿੱਥਿਆ ਗਿਆ ਸਮਾਂ ਇਸ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਕਿਤਨੇ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਮੈਡੀਕਲ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣਾ ਕਿਤਨਾ ਕੁ ਆਸਾਨ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜੇ ਇਸ ਮਿੱਥੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਔਖਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਲੰਘਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਬੰਨਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਸਰਵਿਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜੋਕਿ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਵਿੱਚ ਸਾਂਝਦਾਰੀ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਕੁਝ ਸੋਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਸਨ ਤਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸਾਂ ਲਈ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤਰੀਕਾ/ਕਾਰਵਾਈ ਵੱਖਰੀ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਇਸ ਲਈ ICAS ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਝਿਜਕ ਨਾ ਕਰੋ। ਚਾਹੇ ICAS ਸਿਰਫ਼ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਦੀ ਹੈ ਪਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਕਾਇਤ ਦੇ ਦੂਸਰੇ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲੈਣ ਲਈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਦੂਸਰੀ ਸੰਸਥਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਸਹੀ ਰਾਹ ਵੱਲ ਭੇਜ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਿੱਥੋਂ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜੋਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਦੂਸਰੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਜਵਾਬ ਦੇ ਦੇਣਗੇ।

ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਪਹਿਲੀ ਚਿੱਠੀ ਦੀ ਮਿਸਾਲ ਢਾਂਚਾ

ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਅਤੇ ਭੇਦਭਰੀ
ਆਪਣਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਲਿੱਖੋ

ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ (ਨਾਂ ਜੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ)
ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੰਸਥਾ/ਆਰਗਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦਾ ਨਾਂ

- ਜੀ.ਪੀ/ਡਾਕਟਰ
- ਡੈਨਟਲ ਸਰਜਰੀ
- ਹਸਪਤਾਲ ਟ੍ਰੱਸਟ ਜਾਂ
- ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਕੇਅਰ ਟ੍ਰੱਸਟ

ਤਰੀਕ

ਡੀਅਰ....

ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ: ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਸ਼ਕਾਇਤ – ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਾ ਨਾਂ, ਜਨਮ ਤਰੀਕ

ਮੈਂ (ਸਟਾਫ਼ ਦਾ ਨਾਂ) ਵਲੋਂ (ਥਾਂ ਜਿੱਥੇ ਇਲਾਜ਼ ਮਿਲਿਆ ਜਾਂ ਘਟਨਾ ਵਾਪਰੀ) ਤਰੀਕ (ਜਿਸ ਤਰੀਕ ਤੇ ਇਲਾਜ਼ ਮਿਲਿਆ ਜਾਂ ਘਟਨਾ ਵਾਪਰੀ) ਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਇਲਾਜ਼ ਬਾਰੇ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿੱਖ ਰਹੀ ਹਾਂ। ਜਾਂ (ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਬੋਲ ਰਹੇ ਹੋ) ਮੈਂ ਉਸ (ਮਰੀਜ਼ ਦਾ ਨਾਂ ਲਿੱਖੋ) ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਲਿੱਖ ਰਹੀ ਹਾਂ ਅਤੇ ਮੈਂ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿੱਖਤੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਫ਼ਾਰਮ ਨਾਲ ਭੇਜਿਆ ਹੈ। (ਜੇ ਮਰੀਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਬਲ ਨਹੀਂ ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਉਮਰ ਬਹੁਤ ਛੋਟੀ ਹੈ, ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਬੀਮਾਰ ਹੈ, ਮਰ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਖੋਲ੍ਹ ਕੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੱਸੋ)।

ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ

- ਕੀ ਹੋਇਆ ਸੀ
- ਕਦੋਂ ਅਤੇ
- ਕਿੱਥੇ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੱਸਣ ਲਈ ਬਹੁਤ ਲੰਬੀ ਪਰਚੀ ਹੈ ਅਤੇ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਲੰਬੀ ਲਿਸਟ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਅਲੱਗ ਪਰਚੇ ਤੇ ਨਾਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਇੱਥੇ ਸਿਰਫ਼ ਹਵਾਲਾ ਦੇ ਦਿਉ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਕੋਈ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।

ਮੈਂ ਇਸ ਸ਼ਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹਾਂ।

- ਸਭ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੱਲ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿੱਖੋ
- ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ/ਖ਼ੁਸ਼ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ
- ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਾਫ਼/ਸਪੱਸ਼ਟ ਗੱਲ ਕਰੋ
- ਆਪਣੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਤੇ ਨੰਬਰ ਲਿੱਖੋ ਜਾਂ ਗੋਲ ਨਿਸ਼ਾਨ ਮੂਹਰੇ ਲਗਾਓ
- ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗੱਲਾ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਜਾਨਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਲਿੱਖੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਿੱਖੋ ਕਿ ਸਭ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੱਲ ਪਹਿਲਾ ਹੋਵੇ।

ਇਸ ਸ਼ਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਮੈਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹਾਂ:

ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ,

- ਜੋ ਹੋਇਆ ਉਸ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਵਾਉਣਾ
- ਮੁਆਫ਼ੀ ਦੀ ਉਮੀਦ
- ਜਿਸ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪਿਆ ਉਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਵਲੋਂ ਕੋਈ ਇਲਾਜ਼ ਜਾਂ ਉਪਰਾਲਾ

ਮੈਂ ਇਸ ਚਿੱਠੀ ਦੇ ਮਿਲਣ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਸੁਨਣ ਦੀ ਚਾਹਵਾਨ ਹਾਂ। ਮੈਂ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੇਰੇ ਫ਼ਿਕਰ/ਸਵਾਲ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰੋ ਅਤੇ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਦੇ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਮੁਤਾਬਿਕ ਜਵਾਬ ਦਿਉ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ੁਭਚਿੰਤਕ (ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਕਾਇਤ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਾ ਨਾਂ ਲਿੱਖਿਆ ਹੈ)
ਜਾਂ
ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਸ਼ਵਾਸਪਾਤਰ (ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਕਾਇਤ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਦਾ ਨਾਂ ਨਹੀਂ ਲਿੱਖਿਆ)

ਤੁਹਾਡੇ ਦਸਤਖ਼ਤ

ਆਪਣਾ ਨਾਂ ਪੂਰਾ ਲਿੱਖੋ
ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਚਿੱਠੀ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਹੋਰ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜ ਰਹੇ ਹੋ ਤਾਂ ਇੱਥੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਲਿੱਖੋ

ਨਕਲ ਭੇਜੀ ਗਈ : ਹੋਰ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ

ਸ਼ਕਾਇਤ ਲਈ ਚਿੱਠੀ, ਨਮੂਨਾ

1 The Avenue,
Anytown,
AT1 2AB
Tel: 010 232 3205

Jane Smith
The Complaints Manager
The Old Surgery
2 The Street
Anytown
AT1 2CD

.........ਤਰੀਕ.......2009

ਡੀਅਰ ਜੇਨ ਸਮਿੱਥ

ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ: ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਸ਼ਕਾਇਤ –ਮਿਸਜ਼ ਏ ਸਮਿੱਥ, ਜਨਮ ਤਰੀਕ 19 ਮਈ 1963

ਮੇਰੇ ਨਾਲ ਓਲਡ ਸਰਜਰੀ ਤੇ ਡਾਕਟਰ ਜੋਨਸ ਨੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤਾਓ ਕੀਤਾ ਉਸ ਬਾਰੇ ਮੈਂ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿੱਖ ਰਹੀ ਹਾਂ।

ਮੈਨੂੰ ਡਾਕਟਰ ਜੋਨਸ ਨੇ 26 ਅਪਰੈਲ, 31 ਮਈ ਅਤੇ 13 ਦਸੰਬਰ ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਵਾਰੀ ਦੇਖਿਆ ਸੀ। ਉਸ ਨੇ ਮੇਰਾ ਮੁਆਇਨਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਟੈਸੱਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ। ਮੈਨੂੰ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਇਆ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਮੇਰੀਆਂ ਨਿਸ਼ਾਨੀਆਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਅਤੇ ਮੈਨੂੰ ਕਿਹਾ ਕਿ ਮੇਰੀ ਤਕਲੀਫ ਮਾਨਸਿਕ ਦਬਾਓ ਦੇ ਕਾਰਣ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਮੈਨੂੰ ਗੱਲਾਂ ਜਾਂ ਕੰਮ ਸਹਿਜ ਨਾਲ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਮੈਂ ਇਤਨੀ ਬੀਮਾਰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੀ ਸੀ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਰਵੱਈਆ ਮੈਨੂੰ ਉਦਾਸ ਕਰਦਾ ਸੀ ਕਿਉਂਕਿ ਲੱਗਦਾ ਸੀ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਮੈਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਸੁਣਿਆ। ਮੈਨੂੰ ਬਹੁਤ ਫ਼ਿਕਰ ਸੀ ਅਤੇ ਮੈਂ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੇ ਹੋਰ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਲਈ ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟ ਬਣਾਈ। ਮੈਨੂੰ ਉਸ ਦਾ ਨਾਂ ਨਹੀਂ ਪਤਾ ਪਰ ਇਹ ਮੇਰੇ ਨੋਟਸ ਵਿੱਚ ਲਿੱਖਿਆ ਹੋਵੇਗਾ।

ਇਸ ਡਾਕਟਰ ਨੇ ਮੈਨੂੰ 8 ਜਨਵਰੀ ਨੂੰ ਦੇਖਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਟੈਸੱਟ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਬੰਦੋਬਸਤ ਕੀਤਾ ਸੀ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲੱਗਿਆ ਕਿ ਮੈਨੂੰ ਸ਼ੁਗਰ (ਡਾਇਬੀਟੀਜ਼) ਹੈ। ਮੈਨੂੰ ਦੁਆਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਸਪੈਸ਼ਲ ਖ਼ੁਰਾਕ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ। ਹੁਣ ਮੈਂ ਬਹੁਤ ਠੀਕ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਰਹੀ ਹਾਂ। ਅਪਰੈਲ 2008 ਤੋਂ ਜਨਵਰੀ 2009 ਦੇ ਦੁਰਾਨ ਮੈਨੂੰ ਕਈ ਇਨਫੈਕਸ਼ਨ ਹੋਏ, ਰਾਤ ਨੂੰ ਨੀਂਦਰ ਨਾ ਆਉਣੀ ਅਤੇ ਮੈਂ ਬਹੁਤ ਦੁੱਖੀ ਸੀ।

ਮੈਂ ਡਾਕਟਰ ਜੋਨਸ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਫ਼ਿਕਰ/ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦੱਸਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ ਪਰ ਉਸ ਨੇ ਮੈਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸੁਣਿਆ।

ਇਸ ਸ਼ਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮੈਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹਾਂ।

1. ਕੀ ਮੇਰੀ ਡਾਕਟਰੀ ਹਾਲਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖ਼ਰਾਬ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਮੇਰੀ ਡਾਇਬੀਟੀਜ਼/ਸ਼ੂਗਰ ਡਾਕਟਰ ਜੋਨਸ ਨੇ ਪਹਿਲੀਆਂ ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟਾਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਪਛਾਣੀ?

2. ਡਾਕਟਰ ਜੋਨਸ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਟੈਸੱਟ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕਿਹਾ?

ਮੇਰੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਮੈਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਣਾ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹਾਂ:

- ਡਾਕਟਰ ਜੋਨਸ ਦਾ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਰਤਾਓ ਬਾਰੇ ਮੁੜ੍ਹ ਰਿਵਿਉ ਹੋਵੇ
- ਡਾਕਟਰ ਜੋਨਸ ਇਹ ਦੱਸੇ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਮੈਨੂੰ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਸੁਣਿਆ ਜਾਂ ਮੇਰਾ ਮੁਆਇਨਾ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ
- ਉਸ ਵਲੋਂ ਕਾਫ਼ੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ਼ ਨਾ ਦੇਣ ਕਾਰਣ ਮੇਰੀ ਸਿਹਤ ਖ਼ਰਾਬ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੇਲੋੜਾਂ ਤਣਾਓ ਦੇਣ ਲਈ ਉਸ ਪਾਸੋਂ ਮੁਆਫ਼ੀ ਦੀ ਮੰਗ
- ਇਹ ਜਾਨਣ ਲਈ ਕਿ ਡਾਕਟਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੁਨਣ ਦੀ ਕਾਬਲੀਅਤ ਬਾਰੇ ਰਿਵਿਉ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਵਿੱਚ ਕੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

ਪਿਛਲੇ ਸਾਰੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੋਂ ਮੇਰਾ ਇਲਾਜ਼ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਬਹੁਤ ਚੰਗੀ ਹੁੰਦੀ ਰਹੀ ਹੈ ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਡਾਕਟਰ ਆਲਨ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਉਹ ਰੀਟਾਇਰ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਸੀ। ਫਿਰ ਮੈਂ ਬਦਲ ਕੇ ਡਾਕਟਰ ਜੋਨਸ ਕੋਲ ਚਲੇ ਗਈ। ਇਸ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੇਅਰ/ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਮੈਂ ਆਪਣਾ ਭਰੋਸਾ ਫਿਰ ਬੰਨਣਾ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹਾਂ।

ਮੈਂ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੇਰੇ ਫ਼ਿਕਰ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਐਨ ਐਚ ਐਸ ਦੇ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਮੁਤਾਬਿਕ ਕਰੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ੁਭ ਚਿੰਤਕ

ਮਿਸਜ਼ ਏ ਸਮਿੱਥ

CARERS FEDERATION
LIMITED

ਕੇਅਰਰਸ ਫੇਡਰੇਸ਼ਨ

(ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਸੰਗਠਨ)

www.carersfederation.co.uk

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE · ISO9001

UKAS QUALITY MANAGEMENT 001

'ਇੰਡੀਪੇਨਡੈਂਟ ਕੰਮਪਲੇਂਟਸ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸਰਵਿਸ' (ICAS) ਈਸਟ ਮਿਡਲੈਂਡ, ਨੋਰਥ ਈਸਟ, ਨੋਰਥ ਵਿਸਟ, ਯੋਰਕਸ਼ਾਇਰ ਅਤੇ ਹੰਬਰਸਾਈਡ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕੇਅਰਰਸ ਫੇਡਰੇਸ਼ਨ ਲਿਮਟਿੱਡ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕੇਅਰਰਸ ਫੇਡਰੇਸ਼ਨ ਲਿਮਟਿੱਡ ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਲਿਮਟਿੱਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਰੰਟੀ ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਈ ਹੈ।
ਰਜਿਸਟਰਡ ਨੰਬਰ ਹੈ 3123142 ਰਜਿਸਟਰਡ ਚੈਰਿਟੀ ਨੰਬਰ 1050779

ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਇਆ ਆਫ਼ਿਸ ਹੈ: 1 ਬੀਚ ਐਵਿਨਿਉ, ਸ਼ੇਰਵੁੱਡ ਰਾਈਜ਼, ਨੌਟਿੰਘਮ 1 Beech Avenue, Sherwood Rise, Nottingham, NG7 7LJ

PUNJABI July 10 6500