शिकायत क्या होती है?

शिकायत तब उत्पन्न होती है जब आप किसी संगठन से कहते/कहती हैं कि:

- **आप** उनकी सेवा या उन्होंने जो किया या नहीं किया उससे खुश नहीं हैं
- **आप** उनसे एक उत्तर चाहते/चाहती हैं या आप चाहते/चाहती हैं कि वे अपनी गलती को सुधारें।

यदि आप अपने द्वारा या अपने परिवार के किसी सदस्य या किसी प्रियजन द्वारा एनएचएस (NHS) से प्राप्त इलाज से खुश नहीं हैं तो आप शिकायत कर सकते/सकती हैं।

हम पार्लियमेंटरी एवं हेल्थ सर्विस ओमबुड्समैन हैं जो NHS को अपनी शिकायत बताने के पश्चात शिकायत करने की पद्धति का अंतिम चरण हैं। हमारे पास NHS के बारे में कोई शिकायत लाने से पहले आपको NHS के उस संगठन से शिकायत करनी होगी जिससे आप नाखुश हैं (उदाहरणार्थ, आपका जीपी या अस्पताल)।

इस पत्रिका में हमने कुछ टिप्पणियाँ सूचीबद्ध की हैं जो इंग्लैंड में NHS से शिकायत करने की प्रक्रिया के दौरान आपका मार्गदर्शन करेंगी।

COMPLAIN FOR CHANGE.

NHS कंप्लेंट्स एडवोकेसी के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए, निम्नलिखित देखें:
www.nhscomplaintsadvocacy.org

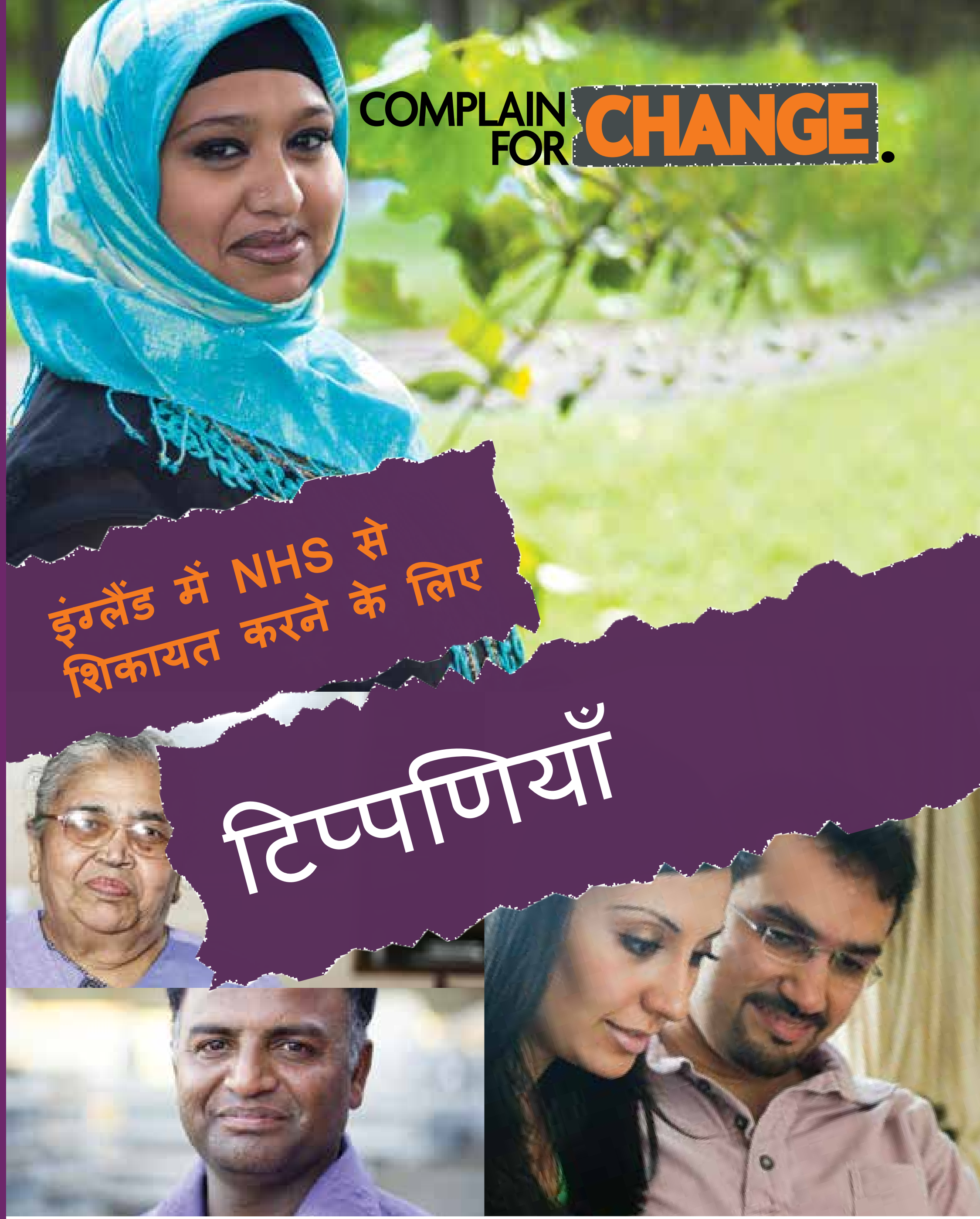
अपना स्थानीय हेल्थवॉच ढूँढने के लिए, निम्नलिखित देखें:
www.healthwatch.co.uk/find-local-healthwatch

हमारे पास शिकायत करने के लिए निम्नलिखित देखें:
www.ombudsman.org.uk/make-a-complaint
अथवा 0345 015 4033 पर कॉल करें।

परिवर्तन के लिए शिकायत करें:
www.complainforchange.org

दूसरी भाषाओं या फॉर्मेट के लिए कृपया इस पर संपर्क करें: publications@ombudsman.org.uk

September 2014 Hindi



COMPLAIN FOR CHANGE.

इंग्लैंड में NHS से शिकायत करने के लिए टिप्पणियाँ

शिकायत करने से
चीज़ों में सुधार आ सकता है।

Parliamentary and Health Service Ombudsman

सर्वोच्च दस टिप्पणियाँ

1 आप किस चीज के बारे में शिकायत कर रहे/रही हैं?

सुनिश्चित करें कि आप क्या कहना चाहते/चाहती हैं एवं उसे स्पष्ट रूप से कहें:

- क्या हुआ
- कौन शामिल था
- कब
- कहाँ
- आप क्यों खुश नहीं थे/थीं।

2 तय करें कि आप क्या प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं।

NHS संगठन को यह बताने के लिए प्रस्तुत रहें कि चीजों को ठीक करने के लिए आपके मतानुसार उनको क्या करना होगा। यह एक क्षमायाचना हो सकती है अथवा उसी गलती को दोबारा होने से रोकने का प्रयास हो सकता है।

जितनी जल्दी हो सके शिकायत करें

3 जितनी जल्दी हो सके शिकायत करें।

यदि आप पहले उस समस्या में शामिल लोगों से बात कर सकें तो वे शायद अधिक जल्दी आपकी समस्या का समाधान कर पाएंगे।

4 उस NHS संगठन से संपर्क करें जिसके बारे में आप शिकायत करना चाहते/चाहती हैं।

अगर आप ऐसा करने के तरीके के बारे में सुनिश्चित नहीं हैं तो आपका स्थानीय हेल्थवॉच सहायता कर सकता है।

5 संगठन की शिकायत करने की पद्धति के बारे में पूछें।

आपको शायद मौखिक या लिखित रूप से शिकायत करने की आवश्यकता हो। पूछें कि क्या किसी प्रपत्र को भरने की आवश्यकता है एवं आप कब उनका उत्तर प्राप्त करने की प्रत्याशा कर सकते/सकती हैं।

संक्षिप्त रहें।

6 सहायता मांगें।

यदि आपको पढ़ने या लिखने में कठिनाई होती है तो NHS कंप्लेंट्स एडवोकेसी या आपका स्थानीय हेल्थवॉच सहायता कर सकता है।

7 अपनी शिकायत को स्पष्ट और संक्षिप्त रखें जिससे कि आपके मुख्य मुद्दे साफ दिखाई दें।

8 अपना पता और यदि आपके पास हो तो अपना रेफरंस नंबर शामिल करें।

साथ ही किसी भी ऐसी घटना की तारीख को शामिल करें जो आपकी शिकायत के लिए महत्वपूर्ण है।

9 लोगों के नाम और पद लिख लें।

साथ ही अपने द्वारा प्राप्त किन्हीं भी चिट्ठियों या ईमेलों की प्रति रखें, क्योंकि भविष्य में शायद आपको इन्हें देखने की जरूरत हो सकती है।

10 हमसे संपर्क करें।

यदि आप शिकायत करने की प्रक्रिया के अंत तक पहुँच गए/गई हैं एवं आप फिर भी खुश नहीं हैं अथवा यदि छः महीनों के बाद भी आपकी शिकायत को सुलझाया नहीं गया है तो आप हमसे शिकायत कर सकते/सकती हैं।

आपको साधारणतः समस्या के बारे में ज्ञात होने के 12 महीनों के भीतर अपनी शियाकत हमारे पास लानी चाहिए।

शिकायत करने से चीजों में सुधार आ सकता है।