অভিযোগ কী?

একটি অভিযোগ তখনি হবে যখন আপনি কোন একটি প্রতিষ্ঠান কে বলবেন যে:

- আপনি তাদের পরিষেবায় বা তাদের করা কোন কাজে বা কোন কাজ না করায় **সন্তুষ্ট নন**
- আপনি তাদের নিকট থেকে **জবাব চান** বা চান যে তারা কাজটি সঠিক ভাবে করুক।

যদি আপনি এনএইচএস- এর (NHS) চিকিৎসায় অসন্তুষ্ট হন যা আপনি বা আপনার পরিবারের সদস্য বা আপনি দেখাশোনা করেন এমন কেউ পেয়ে থাকে, তবে আপনি অভিযোগ করতে পারেন।

আমরা পার্লামেন্টারি এবং হেলথ সার্ভিস ওম্বুডসম্যান (Health Service Ombudsman), যারা আপনার এনএইচএস-কে অভিযোগ করার পরবর্তীতে, অভিযোগ প্রক্রিয়ার চূড়ান্ত পর্যায়ে বিষয়টি দেখে থাকি। আমাদের কাছে এনএইচএস সম্পর্কে কোন অভিযোগ আনার পূর্বে, আপনাকে এনএইচএস প্রতিষ্ঠানের নিকট অভিযোগ করতে হবে যে আপনি তাদের চিকিৎসায় অসন্তুষ্ট (যেমন আপনার জিপি অথবা হাসপাতালকে জানাতে পারেন)।

আমরা এই পুস্তিকাটিতে কিছু পরামর্শ তালিকাভুক্ত করেছি যা আপনাকে ইংল্যান্ডে এনএইচএস-এর বিরুদ্ধে অভিযোগ তৈরি করতে নির্দেশনা দিয়ে সাহায্য করবে।

COMPLAIN FOR CHANGE.

এনএইচএস কমপ্লেইন্টস্ এডভোকেসি-এর উপর আরো তথ্যের জন্য, দেখুন:

www.nhscomplaintsadvocacy.org

আপনার স্থানীয় হেলথওয়াচ খোঁজার জন্য, দেখুন:
www.healthwatch.co.uk/find-local-healthwatch

আমাদের কাছে অভিযোগ করার জন্য, দেখুন:

www.ombudsman.org.uk/make-a-complaint

অথবা ফোন করুন 0345 015 4033 নম্বরে।

পরিবর্তনের জন্য অভিযোগ করতে দেখুন:

www.complainforchange.org

অন্যান্য ভাষা বা ফরম্যাটের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন:
publications@ombudsman.org.uk

September 2014 Bengali

অভিযোগ করলে
অনেক জিনিস ভালো হয়ে যেতে পারে।

Parliamentary and Health Service Ombudsman

সর্বোচ্চ দশটি পরামর্শ

① আপনি কোন বিষয়ে অভিযোগ করবেন?

আপনি কী বলতে চান তা নির্ধারণ করুন এবং সে কথাটি স্পষ্ট ভাবে বলুন:

- কী ঘটেছিল
- কে কে জড়িত ছিল
- কখন
- কোথায়
- আপনি কেন সন্তুষ্ট নন?

② আপনি কী অর্জন করতে চান তা স্থির করুন।

আপনি এনএইচএস সংগঠনকে সব কিছু ঠিকঠাক করার জন্য তাদের কী করা উচিৎ তা বলার জন্য প্রস্তুত হন। এটি ক্ষমা চাওয়া বা পুনরায় একই ভুল হওয়াকে প্রতিরোধ করা হতে পারে।

যত দ্রুত সম্ভব
অভিযোগ করুন

③ যত দ্রুত সম্ভব অভিযোগ করুন।

আপনি যদি জড়িত ব্যক্তিদের সাথে প্রথমে কথা বলতে পারেন, তবে তারা হয়তো দ্রুত আপনার সমস্যার নিষ্পত্তি করতে সক্ষম হতে পারে।

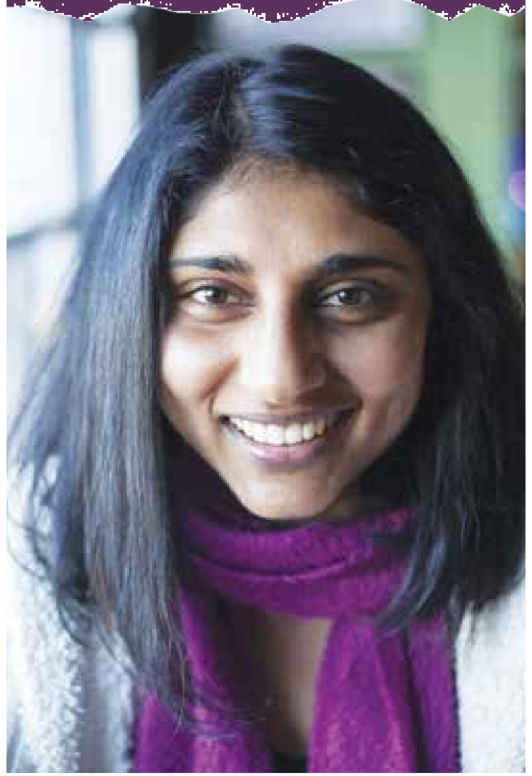
④ আপনি যে এনএইচএস প্রতিষ্ঠানের বিষয়ে অভিযোগ করতে চান তার সাথে যোগাযোগ করুন।

আপনি কিভাবে এই কাজ করবেন যদি সে ব্যাপারে নিশ্চিত না হন, সেক্ষেত্রে আপনার স্থানীয় হেলথওয়াচ (Healthwatch) আপনাকে সাহায্য করতে পারে।

⑤ প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ প্রক্রিয়া সম্পর্কে জানতে চান।

আপনাকে হয়তোবা মৌখিক বা লিখিত ভাবে অভিযোগ জানাতে হতে পারে। জানতে চান কোনো ফর্ম পূরণ করতে হবে কিনা এবং কখন আপনি তাদের কাছ থেকে শুনতে পাবেন।

বিষয়বস্তুতে
সীমাবদ্ধ থাকুন



⑥ সাহায্যের জন্য বলুন।

যদি আপনার পড়তে বা লিখতে সমস্যা হয়ে থাকে, তবে এনএইচএস কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেসি (NHS Complaints Advocacy) বা আপনার স্থানীয় হেলথওয়াচ সাহায্য করতে পারে।

⑦ আপনার অভিযোগ স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত রাখুন যাতে আপনার প্রধান বিষয়গুলো সহজেই বোঝা যায়।

⑧ যদি থেকে থাকে তবে আপনার ঠিকানা এবং একটি রেফারেন্স নম্বর অন্তর্ভুক্ত করুন।

এছাড়াও ঘটনার তারিখ অন্তর্ভুক্ত করুন যা আপনার অভিযোগের জন্য গুরুত্বপূর্ণ।

⑨ সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির নাম এবং পদবী লিখুন।

আপনি কোনো চিঠি বা ইমেইল পেয়ে থাকলে সেগুলোরও অনুলিপি রাখুন, কেননা ভবিষ্যতে আপনার এগুলোকে রেফার করার প্রয়োজন হতে পারে।

⑩ আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

আপনি যদি অভিযোগ প্রক্রিয়ার শেষের দিকে পৌঁছে থাকেন এবং এখনও সন্তুষ্ট না হন, বা যদি আপনার অভিযোগ করার ছয় মাস পরেও নিষ্পত্তি না হয়ে থাকে, তবে আপনি আমাদের নিকট অভিযোগ করতে পারেন।

সাধারণত সমস্যা সম্পর্কে অবগত হওয়ার 12 মাসের মধ্যেই আপনি আমাদের নিকট আপনার অভিযোগ সম্পর্কে জানাবেন।

অভিযোগ করলে
অনেক জিনিস ভালো হয়ে যেতে পারে।