

ફરિયાદ શું છે?

કોઈ સંસ્થાને તમે આ
મુજબ કહો છો તે ફરિયાદ બને છે:

- તેમની સેવાઓ અથવા તેમણે જે કાર્ય અથવા ન
કાર્ય તેનાથી તમે નાખુશ છો.
- તેમની પાસેથી તમે જવાબ માગો છો અથવા
તેઓ યોગ્ય કરે તેવી તમે માંગ કરો છો.

તમે અથવા તમારા પરિવારના કોઈ સભ્યએ અથવા તમે સંભાળ લેતા હો
તેમણે જે NHS સારવાર પ્રાપ્ત કરી હોય તેનાથી જો તમે નાખુશ હો, તો તમે
ફરિયાદ કરી શકશો.

અમે પાર્લામેન્ટરી એન્ડ હેલ્થ સર્વિસ ઓમ્બ્ડ્સમેન છીએ, NHS ને તમે
કરેલ ફરિયાદ બાદની ફરિયાદ પ્રક્રિયાઓમાં અંતિમ તબક્કો. NHS વિશે
અમારી સમક્ષ ફરિયાદ કરતા પહેલાં, તમે જેમનાથી નાખુશ છો તેવી NHS
સંસ્થાને તમારે ફરિયાદ કરવાની રહેશે (દાખલા તરીકે તમારા જીપી અથવા
હોસ્પિટલને).

આ પત્રિકામાં અમે થોડા સૂચનો દર્શાવ્યા છે જેથી ઇંગ્લેન્ડમાં NHS સામે
ફરિયાદ કરવા માટેના માર્ગદર્શનમાં તમને મદદ મળે.

COMPLAIN
FOR **CHANGE**.

NHS કમ્પ્લેઇન્ટ્સ એડવોકેસી વિશે વધુ માહિતી
માટે, મુલાકાત લો:

www.nhscomplaintsadvocacy.org

તમારી સ્થાનિક Healthwatch શોધવા માટે, મુલાકાત લો:

www.healthwatch.co.uk/find-local-healthwatch

અમને ફરિયાદ કરવા માટે મુલાકાત લો:

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

અથવા 0345 015 4033 પર કોલ કરો.

ફેરફાર લાવવા માટે ફરિયાદ કરો:

www.complainforchange.org

અન્ય ભાષાઓ અને સ્વરૂપો માટે કૃપા કરી અમારો સંપર્ક
કરો: publications@ombudsman.org.uk

COMPLAIN
FOR **CHANGE**.



ફરિયાદ કરવાથી
બાબતો બહેતર થઈ શકશે.

મુખ્ય દસ સૂચનો

1 તમારી ફરિયાદ શેના વિશે છે?

તમે શું કહેવા માગો છો તે નક્કી કરો અને આ બાબતો વિશે સ્પષ્ટ રહો:

- શું થયું હતું
- કોણ સામેલ હતા
- કયા સમયે
- કયા સ્થળે
- તમે શા માટે ખુશ ન હતા.

2 તમે શું હાંસલ કરવા માગો છો તે નક્કી કરો.

બાબતો યોગ્ય કરવા માટે તમારા માનવા મુજબ NHS સંસ્થાએ શું કરવું જોઈએ તે તેમને જણાવવા માટે તૈયાર રહો. આ માફી અથવા તેવી જ ભૂલ ફરી થતી રોકવાનું પણ હોઈ શકે છે.

તમે કરી શકો તેટલી વહેલી તકે ફરિયાદ કરો



3 તમે કરી શકો તેટલી વહેલી તકે ફરિયાદ કરો.

જો તમે તેમાં સંડોવાયેલાં લોકો સાથે પહેલાં વાત કરી શકતાં હો તો તેઓ કદાચ તમારી સમસ્યાનું ઝડપથી નિરાકરણ કરી શકે.

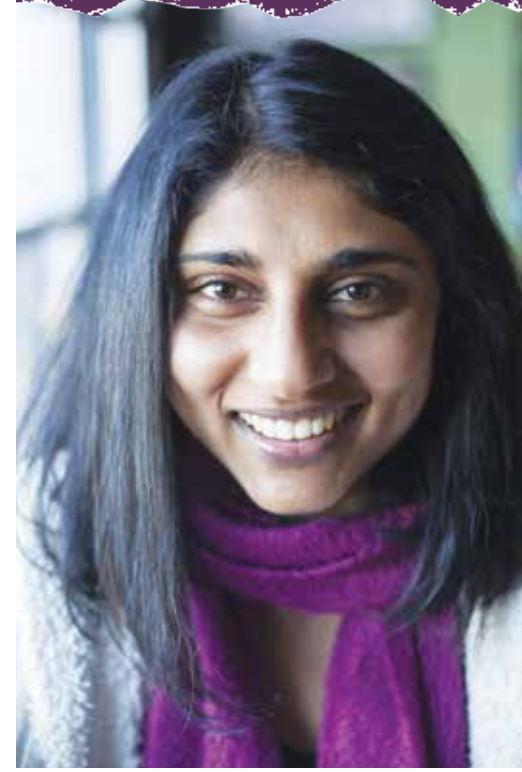
4 તમે ફરિયાદ કરવા માગતા હો તેના માટે NHS સંસ્થાનો સંપર્ક કરો.

આ કેવી રીતે કરવું તેની તમને ખબર ન હોય, તો તમારી સ્થાનિક Healthwatch મદદ કરી શકશે.

5 સંસ્થાની ફરિયાદ પ્રક્રિયા વિશે પૂછો.

તમે મૌખિક અથવા લેખિતમાં ફરિયાદ કરી શકશો. ત્યાં કોઈ ભરવાનું ફોર્મ હોય તો પૂછો અને તેમના પ્રત્યુત્તરની તમે ક્યારે અપેક્ષા રાખી શકશો તે પૂછો.

મુદ્દો જાળવી રાખો



6 મદદ માટે પૂછો.

જો તમે વાંચવા અથવા લખવાની સમસ્યા હોય, તો NHS કમ્પ્લેન્ટ્સ એડવોકેસી અથવા તમારી સ્થાનિક Healthwatch મદદ કરી શકશે.

7 તમારી ફરિયાદ સ્પષ્ટ અને ટૂંકી રાખો જેથી તમારા મુખ્ય મુદ્દા સ્પષ્ટ થાય.

8 તમારું સરનામું અને સંદર્ભ નંબર જો તમારી પાસે હોય તો તેનો સમાવેશ કરો.

વધુમાં તમારી ફરિયાદ માટે મહત્વની હોય તે કોઈપણ ઘટનાની તારીખનો સમાવેશ કરો.

9 લોકોના નામો અને હોદ્દાઓ લખો.

તમને મળેલ કોઈ પત્રો અથવા ઇમેઇલ્સની કોઈ નકલો સાચવી રાખો, કારણ કે ભવિષ્યમાં તેમને તપાસવાની તમને આવશ્યકતા ઊભી થશે.

10 અમારો સંપર્ક કરો.

ફરિયાદ પ્રક્રિયાની સમાપ્તિ પર તમે આવી ગયા હો અને હજુ પણ તમે નાખુશ હો, અથવા છ મહિના બાદ પણ તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થયું હોય તો, તમે અમને ફરિયાદ કરી શકશો.

સમસ્યાથી સાવચેત કરવા માટે 12 મહિનાની અંદર સામાન્ય રીતે તમારે અમને તમારી ફરિયાદ કરવી જોઈએ.



ફરિયાદ કરવાથી બાબતો બહેતર થઈ શકશે.