

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ ਇਹ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਕਿ:

- ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ
- ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਉਹ ਇਸਦਾ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਗਲਤੀ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਨੂੰ NHS ਤੋਂ ਮਿਲੇ ਇਲਾਜ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਪਾਰਲਿਆਮੈਂਟਰੀ ਐਂਡ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਹਾਂ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ NHS ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੱਸਣ ਦੇ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਆਖਰੀ ਪੜਾਅ ਹੈ। NHS ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਲਿਆਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ NHS ਦੇ ਉਸ ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਜਿਸ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਤੁਹਾਡਾ ਜੀਪੀ ਜਾਂ ਹਸਪਤਾਲ)।

ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਕੁਝ **ਸੁਝਾਅ** ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ NHS ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇਰਾਨ ਤੁਹਾਡਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਗੇ।

COMPLAIN FOR **CHANGE**.

NHS ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ:

www.nhscomplaintsadvocacy.org

ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ ਹੈਲਥਵਾਚ ਨੂੰ ਲੱਭਣ ਲਈ, ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ:

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

ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ:

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

ਜਾਂ 0345 015 4033 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ:

www.complainforchange.org

ਦੂਜੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਜਾਂ ਰੂਪਾਂਤਰਾਂ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

publications@ombudsman.org.uk

September 2014

Punjabi

COMPLAIN FOR **CHANGE**.



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਨਾਲ
ਚੀਜ਼ਾਂ ਬਿਹਤਰ ਬਣ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

Parliamentary
and Health Service
Ombudsman

ਚੋਟੀ ਦੇ ਦਸ ਸੁਝਾਅ

1 ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਹੈ?

ਫੈਸਲਾ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ
ਸਾਫ-ਸਾਫ ਕਰੋ:

- ਕੀ ਹੋਇਆ
- ਕੌਣ ਸ਼ਾਮਲ ਸੀ
- ਕਦੋਂ
- ਕਿੱਥੇ
- ਤੁਸੀਂ ਕਿਉਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਸੀ।

2 ਫੈਸਲਾ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।

NHS ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਰਹੋ
ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਅਨੁਸਾਰ
ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਮਾਫ਼ੀ
ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸੇ ਗਲਤੀ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ
ਰੋਕਣਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।



ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ
ਹੋ ਸਕੇ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ



3 ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਮੱਸਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਲੋਕਾਂ
ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕੋ ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਾਇਦ ਵਧੇਰੇ ਜਲਦੀ
ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਣਗੇ।

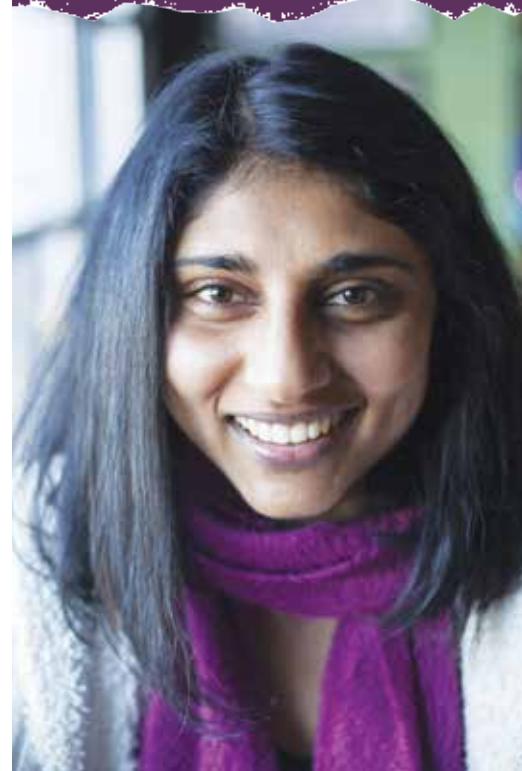
4 ਉਸ NHS ਸੰਗਠਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਿਸਦੇ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ,
ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਸਥਾਨਕ ਹੈਲਥਵਾਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ
ਸਕਦਾ ਹੈ।

5 ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛੋ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਾਇਦ ਜ਼ਬਾਨੀ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ
ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ। ਪੁੱਛੋ ਕਿ
ਕੀ ਕੋਈ ਫਾਰਮ ਭਰਨੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕਦੋਂ
ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ
ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਿਰਫ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਬਣੇ ਰਹੋ



6 ਮਦਦ ਮੰਗੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਜਾਂ ਲਿਖਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ
ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ NHS ਕੰਪਲੇਟਸ ਐਡਵੇਕੇਸੀ ਜਾਂ
ਤੁਹਾਡਾ ਸਥਾਨਕ ਹੈਲਥਵਾਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ
ਸਕਦਾ ਹੈ।

7 ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸੰਖੇਪ ਰੱਖੋ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਮੁੱਖ ਮੁੱਦੇ ਸਾਫ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣ।

8 ਆਪਣਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਆਪਣਾ ਰੈਫਰੈਂਸ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ।

ਨਾਲ ਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਘਟਨਾ ਦੀ ਮਿਤੀ
ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ
ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ।

9 ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦੇ ਲਿਖ ਲਵੋ।

ਨਾਲ ਹੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੱਠੀਆਂ
ਜਾਂ ਈਮੇਲਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਰੱਖੋ, ਕਿਉਂਕਿ
ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਣ
ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।

10 ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅੰਤ ਤਕ
ਪਹੁੰਚ ਗਏ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ
ਹੋ ਜਾਂ ਜੇ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਬਾਅਦ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ
ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਬਾਰੇ ਪਤਾ
ਲੱਗਣ ਦੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਲਿਆਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਨਾਲ
ਚੀਜ਼ਾਂ ਬਿਹਤਰ ਬਣ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।