



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales

ویلز میں GP پریکٹسز: آپ کے حقوق کا ایک رہنما



اپنے حقوق جانیں

ہمارے حقوق ہماری GP پریکٹس سمیت، روزمرہ کے ڈھیر سارے حالات میں ہماری مدد کر سکتے ہیں۔

ہمارے حقوق کے بارے میں جاننے سے ہمیں ان خدمات کو جو دستیاب ہونی چاہئیں، جن چیزوں کے ہم مستحق ہیں، اور ہمیں ان کی ضرورت پڑنے پر جو ایڈجسٹمنٹس پیش کی جانی چاہئیں ان کو سمجھنے میں ہمیں مدد مل سکتی ہے۔

لہذا یہ یاد رکھنا مفید ہوتا ہے کہ اگر آپ ویلز میں رہتے ہیں تو، آپ کو حق حاصل ہے کہ:

- GP پریکٹس کے پاس رجسٹرڈ ہوں۔
- رجسٹریشن سے چھ ماہ کے اندر نئے مریض کی اپائنٹمنٹ ہو۔
- کھلنے کے اوقات کے دوران اپنی پریکٹس تک بذات خود، بذریعہ ٹیلیفون اور آن لائن رسائی حاصل کریں۔
- اگر کلینک فیصلہ کرتا ہے کہ آپ کی ضرورت فوری ہے تو اسی دن ایک اپائنٹمنٹ۔
- کسی خاص نگہداشت صحت کے پیشہ ور فرد کو دکھانے کے لیے ترجیح بیان کریں۔
- ویلز میں موجود فارماسسٹ سے مفت نسخے والی دوائیں (اگر آپ ویلز میں GP کے پاس رجسٹرڈ ہیں)۔
- اپنی پریکٹس کی معلومات اور خدمات تک ایسے طریقے سے رسائی حاصل کریں جو آپ کے لیے مناسب ہو۔
- اپنی ذاتی معلومات صحت تک، یا مخصوص حالت میں متوفی شخص کے صحت کے ریکارڈ تک رسائی۔
- آپ اپنی پریکٹس کو جو بھی معلومات دیتے ہیں ان کے ساتھ اعتماد کا برتاؤ کیا جاتا ہے۔
- ایک معلوماتی پرچہ جو آپ کی پریکٹس کی جانب سے فراہم کی جانے والی خدمات کی رینج بتاتا ہو۔
- مدد اور مشورہ حاصل کرنے کے طریقے سے متعلق معلومات۔
- ہیلتھ بورڈ کی طرف سے فراہم کردہ کسی دستاویزات کے ویلش زبان کے ورژن
- اپنا رجسٹریشن کسی اور پریکٹس میں منتقل کریں۔

مریضوں کے لیے خدمات فراہم کرنا

ہمارے حقوق کے بارے میں جاننے کے ساتھ ہی، ان چیزوں کے بارے میں جاننا بھی مفید ہے جو مریضوں کے لیے خدمات فراہم کرتے وقت ویلز میں GP پریکٹسز پر انجام دینا لازم ہے۔

ویلز میں GP پریکٹسز پر لازم ہے کہ:

- ان لوگوں کے لیے خدمات فراہم کریں جنہیں صحت کی ایسی کیفیات لاحق ہیں جن سے ان کے صحت یاب ہونے کی توقع ہے، دیرینہ مرض کا نظم و نسق اور وقتی طور پر بیمار مریضوں کا عمومی نظم و نسق۔
- خدمات ایسے اوقات میں فراہم کریں جو مریضوں کی معقول ضرورتیں پوری کرنے کے لیے مناسب ہوں۔
- یقینی بنائیں کہ لوگ GP کی خدمات تک مؤثر طور پر آف لائن اور آن لائن رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔
- یقینی بنائیں کہ مریض ایمرجنسی کی صورت میں پورے بنیادی گھنٹوں میں خدمات تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔
- اپنے 'مرکزی احاطے' کے دروازے کھلے رکھیں اور 8.30 بجے صبح اور 6.00 بجے شام کے بیچ سائٹ پر عملہ موجود ہو
- ٹیلیفون پر انگریزی اور ویلز میں ریکارڈ شدہ تسلیمات فراہم کریں۔
- سروس کے لیے اگر کوئی چارج ہو تو آپ کو بتائیں۔
- اپنی خدمات تک رسائی اور ان کے استعمال کے حوالے سے لوگوں کے تحریات پر غور کریں اور برابری کے کسی مسائل کا ازالہ کرنے کے لیے مناسب کارروائی کریں۔
- اگر آپ حسی نقصان کے ساتھ زندگی گزار رہے ہیں تو اپنی مواصلتی ضروریات کو کیپچر، ریکارڈ، نمایاں اور شیئر کریں۔
- یقینی بنائیں کہ NHS کی خدمات کے بارے میں کوئی نئے نشانات اور نوٹسز دو لسانی؛ انگریزی اور ویلز میں ہیں۔

اچھا طرز عمل

اس کے علاوہ، دیگر ایسی بھی چیزیں ہیں جو GP پریکٹسز کو یہ یقینی بنانے میں مدد کرنے کے لیے انجام دینا چاہیے کہ لوگ خود کو درکار ہو سکنے والی خدمات اور تعاون تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

اس اچھے طرز عمل میں شامل ہے:

- ریموٹ (ٹیلیفون یا ویڈیو)، رو بہ رو، فوری، اسی دن اور پیشگی بُک کرنے لائق اپائنٹمنٹس کا قدرے مشترک پیش کرنا، جس کا تعین پریکٹس کی طرف سے مریضوں کے ساتھ ہونے والی گفتگو میں کیا جائے۔
- آن لائن درخواست کے ساتھ ٹیلیفون پر درخواست کے جیسا ہی برتاؤ کرنا۔
- جب آپ پہلی بار پریکٹس سے رابطہ کریں تو، آپ کی کلینکل ضرورت کی تشخیص کی بنیاد پر، آپ کو ایک مناسب مشاورت پیش کرنا۔
- ٹیلیفون سروس فراہم کرنا جو پوری طرح سے مریضوں کی ضروریات پورے کرے۔
- آن لائن اور بذریعہ ٹیلیفون ان تک رسائی حاصل کرنے کے آپ کے تجربے کو ملحوظ رکھنا۔
- آپ کی ترجیحی زبان پوچھنا اور اس کا ریکارڈ بنانا۔
- اس حقیقت کو ریکارڈ کرنا کہ آپ کسی اور کی نگہداشت کر رہے ہیں۔

مزید پتہ کریں

کمشنر نے ایک مزید تفصیلی رہنما - ویلز میں GP پریکٹس: عمر دراز افراد کے لیے ایک رہنما (*GP Practices In Wales: A Guide for Older People*) - شائع کیا ہے جو پریکٹس میں رجسٹر کروانے سے لے کر اپائنٹمنٹ طے کرنے اور جانے تک، عملہ کے ان مختلف کرداروں تک ہر چیز کے بارے میں معلومات فراہم کرتا ہے جو اب GP پریکٹس میں عام ہیں۔

اگر آپ کو اس رہنما کی کاپی چاہیے تو، براہ کرم 03442 640 670 پر کال کریں۔

آپ یہ رہنما کمشنر کی ویب سائٹ: olderpeople.wales سے بھی ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں۔

مفید روابط

اگر آپ کو تشویش ہے کہ آپ کی GP پریکٹس آپ کا علاج منصفانہ طور پر نہیں کر رہی ہے یا آپ کی ضروریات پوری کرنے کے لیے صحیح خدمات اور تعاون فراہم نہیں کر رہی ہے اور آپ کے حقوق موقوف کر رہی ہے تو، آپ یہ معاملہ براہ راست اپنی GP پریکٹس یا ہیلتھ بورڈ کے سامنے اٹھا سکتے ہیں۔

جو دیگر تنظیمیں معلومات اور تعاون فراہم کر سکتی ہیں ان کے رابطے کی تفصیلات بھی نیچے شامل کی گئی ہیں:

NHS 111

wales.nhs.uk.111

ٹیلیفون پر 111 ڈائل کریں

Llais

llaiswales.org

02920 235 558

ایکویٹی ایڈوائزری اینڈ سپورٹ سروس (Equality Advisory and Support Service)

equalityadvisoryservice.com

0808 800 0082

اولڈر پیوپلز کمشنر فار ویلز (Older People's Commissioner for Wales) مشورہ اور اعانت کی خدمات

olderpeople.wales

03442 640 670

www.olderpeople.wales



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales