



# ReadingVoice

Your local advice & advocacy hub

ریڈنگ وائس کا نظم و نسق مقامی خیراتی ادارہ  
ہیلتھ واچ ریڈنگ کرتا ہے:

**healthwatch**  
Reading

**3rd Floor**  
**Reading Central Library**  
**Abbey Square**  
**Reading RG1 3BQ**

چیریٹی نمبر:  
**1151346**

ریڈنگ وائس کی خدمات  
مقامی خیراتی اداروں کے  
اشتراک میں فراہم کی  
جاتی ہیں:



## ہماری خدمت درج ذیل چیزوں کو کرنے سے قاصر ہے:

- معاوضہ کی پیروی کرنا
- طبی صلاح دینا
- قانونی صلاح دینا
- عملہ کو ضابطہ کا پابند بنانا
- نجی طور پر فنڈ کی گئی نگہداشت کے بارے میں شکایات کے سلسلہ میں مدد کرنا

## ہم آپ کی ترسیل کی ضرورتیں کس طرح پوری کریں گے؟

- ایزی ریڈ، بریل، اور آڈیو جیسے فارمیٹس میں، نیز دیگر زبانوں میں آپ کو معلومات بہم پہنچا کر
- کسی ترجمان یا مترجم کا انتظام کر کے
- ضروری ہونے کی صورت میں گھر پر آپ سے ملاقات کر کے



## NHS کمپلینٹس ایڈوکیسی

ریڈنگ کے باشندگان کی اپنی صحت  
نگہداشت سے متعلق تشویشات کو حل  
کرنے میں مدد کرتی ہے

اپنی مدد آپ سے متعلق گائڈوں اور آلات کے لیے، ملاحظہ  
کریں [www.readingvoice.org.uk](http://www.readingvoice.org.uk)  
یا درج ذیل طریقوں کی مدد سے NHS کمپلینٹس  
ایڈوکیٹ کی درخواست کریں:  
فون کر کے:

**0118 937 2295**

یا ای میل بھیج کر:

[helpdesk@readingvoice.org.uk](mailto:helpdesk@readingvoice.org.uk)

ہماری آفس پیر تا جمعہ، صبح 9 بجے سے  
شام 4:30 بجے تک کھلی رہتی ہے



# ہماری خدمت کا استعمال کیوں کریں؟

اگر آپ کو لگتا ہے کہ NHS نے آپ کو مایوس کیا ہے اور آپ کوئی شکایت درج کرنا چاہتے ہیں تو از روئے قانون آپ وکالتی خدمت سے مدد حاصل کرنے کے حقدار ہیں۔ ہماری مدد مفت، رازدارانہ اور خود مختار ہے۔ ہم لوگ NHS کے لیے کام نہیں کرتے ہیں۔ ہم لوگ ایک مقامی خیراتی ادارہ ہیں۔

## خدمت کا استعمال کون کر سکتا ہے؟

- کوئی بھی شخص جو ریڈنگ میں رہ رہا ہو، اگر چہ آپ کا علاج اس علاقے کے باہر کیا گیا ہو
- وہ لوگ جو دیگر لوگوں کی دیکھ بھال سے متعلق فکر مند ہیں

## آپ ہم سے کس طرح کی مدد حاصل کر سکتے ہیں؟

### اپنی مدد آپ سے متعلق گائڈیں اور آلات:

- اپنے حقوق کو جانیں
- شکایات کی کارروائی کو سمجھیں
- غیر رسمی انداز میں تشویشات کو حل کریں
- جانیں کہ کن سے رابطہ کرنا ہے
- شکایت کے مؤثر خطوط تحریر کریں

### شکایات کے لیے خصوصی وکلاء:

- فون پر یا روبرو مشورے دیتے ہیں
- پیشگی رائے قائم کیے بغیر باتیں سنتے ہیں
- آپ کے سوالوں کے جواب دیتے ہیں
- آپ کے اختیارات پر بات چیت کرتے ہیں
- اپنی بات کہنے کے لیے آپ کو اختیار دیتے ہیں
- شکایت نامے تحریر کرتے ہیں
- NHS کے عملہ کے ساتھ میٹنگوں کے لیے تیاری کرتے ہیں
- آپ کے ساتھ میٹنگوں میں شرکت کرتے ہیں
- آپ کے لیے آواز اٹھاتے ہیں اگر آپ اس پر قادر نہیں ہیں
- تصفیہ طلب شکایات کو صحت سے متعلق محتسب (ombudsman) کے پاس لے کر جاتے ہیں

## NHS کی کن خدمات سے متعلق آپ کوئی شکایت کر سکتے ہیں؟

- ہاسپٹلز
- GPs
- دماغی صحت خدمات
- فارماسسٹس
- دانتوں کے ڈاکٹر
- آنکھوں کے ڈاکٹر
- NHS کے ذریعہ فنڈ کردہ پرائیویٹ کیئر
- اور اس کے علاوہ کئی دیگر

## کس طرح کی چیزوں کے بارے میں آپ کوئی شکایت درج کرا سکتے ہیں؟

- دیکھ بھال یا علاج
- اسٹاف کا طرز عمل
- انتظار کے اوقات
- امتیازی سلوک
- ترسیل

## کس طرح کے تصفیہ کی آپ توقع کر سکتے ہیں؟

- ہم آپ کی خواہش کے مطابق نتیجہ حاصل کرنے کی کوشش کریں گے، جو کہ درج ذیل ہو سکتا ہے:
- NHS کی جانب سے اس بابت ایک تحریری وضاحت کہ کیوں کوئی چیز غلط ہوئی
- آپ کی دیکھ بھال یا علاج سے متعلق ایک آسان وضاحت
- کسی سینئر NHS اہلکار کے ساتھ کوئی ملاقات
- ایک معذرت نامہ
- اس بات کی ضمانتیں کہ خدمات میں بہتری لائی جائے گی