

अपनी स्वास्थ्य सेवा संबंधी चिंताओं का समाधान करें

यदि आप दिए गए उपचार या स्वास्थ्य सेवा के बारे में चिंतित हैं, तो अपने प्रदाता से यथाशीघ्र बात करें। अक्सर यह चिंता निवारण का सबसे शीघ्र व प्रभावी तरीका है।

अपनी चिंता कैसे व्यक्त करें

तुरंत कार्य करें

जितना जल्दी हो सके समस्या का सबसे आसान व सीधे तरीके से समाधान करना प्रारंभ करें। उदाहरण के लिए फोन करें। कुछ लोगों को अपनी शिकायत लिखित रूप से देना आसान लग सकता है।

स्पष्ट बात कीजिए

स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से संपर्क करने से पहले अपने मामलों व चिंताओं को स्पष्ट करें। भावुक होने की कोशिश न करें, केवल तथ्यों व अपनी चिंताओं को बताएँ।

उचित बात करें

दूसरे व्यक्ति को यह बताना महत्वपूर्ण है कि आप उनसे किसी चिंता या असंतोष के कारण बात करना चाहते हैं। हो सकता है, उन्हें आप के साथ ज्यादा लंबी बात करने के लिए समय नियत करना पड़े। याद रखें यह हो सकता है कि दूसरे व्यक्ति को कुछ पता ही न हो कि कोई समस्या थी और उन्हें इसकी पड़ताल करने के लिए कुछ समय की आवश्यकता हो।

आवश्यक जानकारी प्रदान करें

अपनी चिंताओं के समाधान के लिए वह आवश्यक जानकारी तैयार करें, जिसे जानने की ज़रूरत आपके प्रदाता को हो। निम्न प्रश्न आपका पथ-प्रदर्शन कर सकते हैं।

इसमें कौन शामिल था ?

कम से कम यह बताना याद रखें :

- ▶ अपना नाम, पता और दूरभाष नम्बर
- ▶ क्या आप किसी ओर की तरफ से लिख रहे हैं यदि ऐसा है, तो उनका नाम व उनके साथ आपका क्या संबंध है, यह लिखें (उदाहरण के लिए, मित्र, पुत्र, पत्नी)
- ▶ सम्बद्ध सेवा प्रदाता /प्रदाताओं का नाम व उपाधि

क्या हुआ ?

शिकायत से पहले की घटनाओं का संक्षिप्त विवरण दें और संबंधित तिथियां व समय बताएँ।

आपकी चिंताएँ क्या हैं ?

अपनी विशेष चिंताओं की सूची लिखें (जैसे कि गोपनीयता भंग होना, जानकारी की कमी, सेवा प्रदाता जल्दी में था/थी)

यदि सूची लंबी हो, तो जो विषय ज़्यादा महत्वपूर्ण हों उन्हें क्रमानुसार संख्या दें।

आप क्या आशा करते /ती हैं ?

आप इस बारे में स्पष्ट हों कि आप क्या प्राप्त करने की आशा करते हैं (उदाहरण के लिए, क्षमा याचना, आपकी दशा के बारे में जानकारी, कोई व्याख्या, अतिरिक्त उपचार)।

यह बताएँ कि क्या आप बैठक करना चाहते हैं या लिखित उत्तर या इस मामले के बारे में फोन पर बात करना चाहते हैं।

याद रखें

दूसरे व्यक्ति द्वारा दी गई जानकारी को सुनें। उनके दृष्टिकोण से मामले को समझें।

जो जानकारी आपको समझ न आए, स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से उसकी व्याख्या करने को कहें।

अपनी चिंता व्यक्त करने के विभिन्न ढंग हैं। निम्नलिखित सुझाव (tips) आपको वांछित जानकारी प्राप्त करने में सहायक हो सकते हैं।

टेलीफोन करने के लिए सुझाव

- ▶ यह चेक करें कि आपके मामले को संबोधित करने के लिए कौन सा व्यक्ति उचित है- यदि आप को पता नहीं है, तो पूछ लें।
- ▶ जिस व्यक्ति से बात करें उसका नाम व तिथि लिख लें।
- ▶ यह पूछें कि क्या आपको अपनी चिंता लिखित रूप से प्रकट करने की आवश्यकता है या आपके टेलीफोन द्वारा ही वे उन चिंताओं को संबोधित कर सकते हैं।
- ▶ यह भी पूछें कि आपकी शिकायत के बारे में उनसे कब उत्तर मिलने की आशा की जा सकती है और क्या ऐसा लिखित रूप से होगा या टेलीफोन द्वारा।

अपनी स्वास्थ्य सेवा संबंधी चिंताओं का समाधान करें

पत्र लिखने के लिए सुझाव

- ▶ पत्र भेजने से पहले उसकी एक प्रति हमेशा स्वयं के लिए रखें और स्वास्थ्य सेवा प्रदाता को उत्तर देने के लिए कुछ सप्ताह दें।
- ▶ आप पत्र भेजने के कुछ दिन बाद फोन भी कर सकते हैं यह पता करने के लिए कि क्या उन्हें पत्र मिल गया है या नहीं।
- ▶ इस बारे में बिल्कुल स्पष्ट हों कि आपकी चिंता को संबोधित करने के लिए स्वास्थ्य सेवा प्रदाता को क्या जानना आवश्यक है।

बैठक के लिए सुझाव

- ▶ स्वास्थ्य सेवा प्रदाता को अपने प्रश्न पहले ही भेज दें। प्रदाता को यह बताएं कि आप इस बैठक के फलस्वरूप क्या प्राप्त करना चाहते हैं।
- ▶ बैठक को निष्पक्ष रूप से देखें। आप किसी सहयोगी व्यक्ति को अपने साथ बैठक में ला सकते हैं। प्रदाता को यह बता दें कि आप अपने साथ एक दूसरा व्यक्ति लाना चाहते हैं।
- ▶ आप बैठक के दौरान नोट ले सकते हैं। लेकिन यदि आप बैठक को रिकार्ड करना चाहते हैं, तो आपको पहले हरेक व्यक्ति की सहमति लेनी होगी।

अधिक जानकारी

आयोग के बारे में और अधिक जानकारी के लिए कृपया वेबसाइट पर जाएं

www.hccc.nsw.gov.au.

आयोग से संपर्क करें

यदि आप ऊपर दिए गए किसी भी सुझाव पर बातचीत करना चाहते हैं, तो स्वास्थ्य सेवा शिकायत आयोग की पूछताछ सेवा से संपर्क करें।

कार्यालय का पता

Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

कार्यालय का समय

सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक

डक का पता

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

दूरभाष : (02) 9219 7444

NSW में निशुल्क : 1800 043 159

फैक्स : (02) 9281 4585

ईमेल: hccc@hccc.nsw.gov.au

दूरभाष टाईपराईटर का प्रयोग करने वाले कृपया
(02) 9219 7555 पर फोन करें

दुभाषिया सेवा

यदि आपको दुभाषिया की आवश्यकता है, तो कृपया अनुवाद व दुभाषिया सेवा (TIS National) को 131 450 पर फोन करें और उनसे स्वास्थ्य सेवा शिकायत आयोग (Health Care Complaints Commission) को 1800 043 159 पर फोन करने के लिए कहें (सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक)।