

اپنے جی پی کی پریکٹس سے آپ کو کن
معیار کی توقع رکھنے کا حق ہے

بڑی چھاپ تبدیل صورت

اس کتابچہ کے بارہ میں

یہ راہبر آپ کیلئے ہے اگر آپ انگلستان میں کسی جی پی پریکٹس سے علاج یا نگہداشت حاصل کرتے ہیں۔ یہ آپ کو آپکے جی پی سے دیکھ بھال کے معیار متوقع رکھنے کے حقوق کو سمجھنے میں مدد دیتا ہے اور ناقص معیار دیکھ بھال حاصل ہونے کی صورت میں آپ کو اس کے متعلق کیا کرنا چاہئے۔ یہ راہبر واضح کرتا ہے کہ ہم کس طرح کام کرتے ہیں تاہم جی پی پریکٹس کا کوالٹی اور حفاظت کے قومی معیار پہ پورا اترنے کو یقینی بنا سکیں اور معیار پہ پورا نہ اترنے کی صورت میں ہم کیا کاروائی کر سکتے ہیں۔

ہمارے بارہ میں

ہم کیئر کوالٹی کمیشن (سی کیو سی) ہیں۔ انگلستان میں صحتی اور بالغی سماجی خدمات کے آزادانہ ضابطہ ہیں۔ ہم صحتی اور سماجی نگہداشتی خدمات کا لوگوں کیلئے محفوظ، مؤثر، اور ہمدردانہ اعلیٰ پائے کی دیکھ بھال مہیا کرنے کو یقینی بناتے ہیں اور نگہداشتی خدمات کو بہتر بننے میں انکی حوصلہ افزائی کرتے ہیں۔

ہم خدمات کا کوالٹی اور حفاظت کے بنیادی معیار پہ پورا اترنے کو یقینی بنانے کیلئے انکی نگرانی اور انکا جائزہ کرتے ہیں اور انہیں باضابطہ بناتے ہیں اور جو ہمیں نتائج حاصل ہوتے ہیں انہیں بشمول

شرح عمل کے شائع کرتے ہیں تا لوگوں کو نگہداشت کا انتخاب کرنے میں مدد ہو۔

ہم غیر محفوظ افراد بشمول انکے جنکے حقوق مینٹل ہیلتھ شک کے تحت محدود ہیں کی بہبود کو بھی محفوظ کرتے ہیں۔

ہم خدمات استعمال کرنے والے افراد کے نظریات، تجربات، صحت اور بحبود اپنے کام کے مرکز میں رکھتے ہیں اور اگر لوگوں کی ناقص دیکھ بھال کی جارہی ہو تو ہمارے پاس کاروائی کرنے کیلئے اختیارات کا ایک سلسلہ ہے جسے ہم استعمال کرسکتے ہیں۔

جی پی کی پریکٹس کی رجسٹری کرنا اور انکا جائزہ لینا

انگلستان میں، تمام جی پی کی پریکٹسوں کو قانونی طور پر اپنی مہیا کی جانے والی دیکھ بھال اور علاج کا حفاظت اور کوالٹی کے قومی معیار پہ پورا اترنے کو یقینی بنانا ضروری ہے۔

ہم جی پی کی پریکٹس کو رجسٹر کر سکتے ہیں اگر وہ ہمیں ان معیار پہ پورا اتر کہ دکھا سکتے ہیں۔ اگر جی پی کی پریکٹس ہمارے ساتھ رجسٹر شدہ نہیں ہیں تو وہ خدمات مہیا نہیں کر سکتیں۔

ہم جی پی کی پریکٹس کا قومی معیار پہ پورا اترنے کو یقینی بنانے کیلئے انکا جائزہ لیتے ہیں۔ اگر مہیا کی جانے والی نگہداشت کے بارہ میں فکر ہو تو ہم کسی جی پی پریکٹس کا کسی بھی وقت جائزہ لے سکتے ہیں۔

مندرجہ ذیل صفحات پہ ہم جی پی کی پریکٹس کے کوالٹی اور حفاظت کے معیار پہ پورا اترنے کی توقعات کا خلاصہ دیتے ہیں۔

حفاظت اور کوالٹی کے قومی معیاروں پہ پورا اترنے والی جی پی پریکٹس سے کی جانے والی توقعات

1. آپ توقع رکھ سکتے ہیں کہ آپ کی عزت کی جائے گی، آپ کو شامل رکھا جائے گا اور ہر مرحلہ کے عمل سے مطلع رکھا جائے گا۔
- آپ کے دانتوں کے علاج اور نگہداشت میں آپ یا آپ کے نمائندہ کو بات چیت میں شامل رکھا جائے گا۔
- اگر آپ کو ضرورت ہو تو فیصلہ کرنے میں آپ کو مدد حاصل ہو گی اور عملہ آپ کی پرائویسی اور وقار کا احترام کرے گا
- کوئی علاج حاصل کرنے سے پہلے آپ سے پوچھا جائے گا کہ اگر آپ اس سے راضی ہیں یا نہیں

مثال

انیسہ اور اسکی فیملی ایک مقامی جی پی کے ہاں مریض ہیں۔ انیسہ کے گھر والوں کو انگریزی کی بنیادی سمجھ ہے لیکن اردو میں زیادہ مؤثر طور پر بات چیت کر سکتے ہیں۔ اسکی جی پی پریکٹس عام معالجہ کے متعلق کتابچہ جات اردو میں مہیا کرتی ہے۔ جب انیسہ کی آٹھ سالہ بچی کو گلے کی انفیکشن کیلئے اینٹی بائیوٹکس کی ضرورت تھی، اسے اور اسکی بچی کو سمجھ تھی کہ کیا کچھ ہو رہا تھا اور دوا ضروری کیوں تھی چنانچہ وہ جی پی کی پریسکریپشن پہ راضی ہو گئے۔

2. آپ اپنی ضروریات پہ پوری اترنے والی مدد، نگہداشت اور علاج کی توقع رکھ سکتے ہیں۔

- آپکے حقوق کی تائید کرنے والی محفوظ اور مناسب نگہداشت کو یقینی بنانے کیلئے آپ کی ذاتی ضروریات کا جائزہ لیا جائے گا۔
- آپ کو وہ نگہداشت حاصل ہو گی جس پہ آپ اور آپ کے جی پی متفق ہوں کہ وہ آپکی صحت عام اور بہبود کیلئے مفید ہے۔
- اگر آپ خدمات کے مابین منتقل ہوتے رہتے ہیں تو آپکی صحتی ضروریات آپس میں کوآرڈینیٹ کی جاتی ہیں
- عملہ آپ کے تمدن، جنس، عمر، جنسی جھکاؤ (گو کہ آپ لیزبن، ہم جنس، دو جنس ہوں) مذہب، ایمان، اور آپکی معذوری کا احترام کرتا ہے۔

مثال

اینڈی 65 سال کا ہے۔ وہ حال ہی میں معدے میں شدید جلن اور نگلنے میں مشکل کیوجہ سے اپنے جی پی کے پاس گیا۔ ایک طبی معائنہ کے بعد جی پی کو شک ہوا کہ اینڈی کو معدے کا سرطان ہو سکتا ہے۔ اس نے اینڈی کو ہسپتال کے ایسپیشلسٹ کے پاس فوری طور پر بھیجا۔ اسکے اگلے ہی ہفتے کے شروع میں ہسپتال کیطرف سے اسکو ماہر کیساتھ ملاقات کی تصدیق کردی گئی۔ جب اینڈی اپائنٹمنٹ پہ گیا

اسپیشلسٹ کیپاس اسکے جی پی کے ریفرل فارم کی ایک نقل موجود تھی جس پہ اینڈی کے طبی ماضی اور اسکی علامات سے متعلقہ معلومات تھیں۔

3. آپ محفوظ ہونے کی توقع رکھ سکتے ہیں

- آپ کی نگہداشت ایک صاف ماحول میں کی جائے گی جہاں آپ انفیکشن سے محفوظ ہو نگے۔
- جہاں مناسب ہو آپ کو بالضرورت دوا ملے گی، جب بھی ضرورت ہو گی اور ایک محفوظ طریقہ پہ۔
- آپ کا علاج ایک محفوظ اور قابل رسائی جگہ پہ کیا جائے گا۔
- آپ کو کسی بھی غیر محفوظ یا غیر مناسب سامان سے نقصان نہیں پہنچے گا۔
- اگر آپ کی جی پی پریکٹس کو شک ہو کہ کسی مریض کو خطرے کا امکان ہے تو وہ مناسب کارروائی کرے گی۔

مثال

ایک جی پی پریکٹس ویل چئیر استعمال کرنے والے افراد یا ان کیلئے جنہیں چلنے میں مشکل ہو، قابل رسائی نہیں کیونکہ وہاں صرف ایک تنگ زینہ سے پہنچا جا سکتا ہے۔ اس پریکٹس کے سیڑھیوں کے جنگلے پہ مضبوط دستی ریل لگی ہے اور دروازہ پہ گھنٹی لگی ہے

مدد بلانے کیلئے۔ چونکہ پھر بھی بعض افراد کیلئے یہ خدمت قابل رسائی نہیں ہے، یہ معذور مریضوں کیلئے گھر جانے کی خدمت مہیا کرتے ہیں۔ نئے مریضوں کو جو اس پریکٹس کیساتھ رجسٹر ہونا چاہتے ہیں سیڑھیوں کے متعلق بتایا جاتا ہے، اور اگر ضرورت ہو تو انکے کسی مقامی قابل رسائی پریکٹس کی طرف ریفر کر دیا جاتا۔

4. آپ اچھی طرح ملازمت کرنے کیلئے متعلقہ صحیح قابلیت رکھنے والے عملہ سے دیکھ بھال حاصل کرنے کی توقع رکھ سکتے ہیں۔

- آپ کی صحت عام اور بہبود کی ضروریات صحیح طور پر اہل یافتہ عملہ پوری کرے گا۔
- آپ کو محفوظ رکھنے کیلئے اور آپ کی ضروریات پوری کرنے کیلئے عملہ کے خاطر خواہ کارکن ہمیشہ موجود ہونگے
- آپکی دیکھ بھال صحیح طور پر منظم عملہ کریگا جنہیں اپنی قابلیت کو ترقی دینے اور بہتر بنانے کا موقع حاصل ہو گا۔

مثال

ایک بڑی پریکٹس کئی جی پی اور نرسوں کو ملازم رکھتی ہے۔ یہ پریکٹس باقائدگی کیساتھ مریضوں کی ضروریات پوری کرنے

کیلئے خاطر خواہ عملہ کی موجودگی کو یقینی بنانے کیلئے انتظار کے اوقات اور اپائنٹمنٹ کے اوقات کی نگرانی کرتی ہے۔ اس کے نتیجہ میں اپائنٹمنٹیں ساز ہی منسوخ یا تبدیل کی جاتی ہیں۔

5. آپ اپنی جی پی پریکٹس سے اپنی خدمات کی کوالٹی باقائندگی کیساتھ چیک کرنے کی توقع رکھ سکتے ہیں۔

- آپ کی جی پی پریکٹس آپکو آپکی ضرورت کے مطابق دیکھ بھال حاصل ہونے کو یقینی بنانے کیلئے اپنی خدمات کی کوالٹی کی نگرانی باقائندگی کیساتھ کرتی ہے۔
- آپکے ذاتی ریکارڈ صحیح، محفوظ اور رازدارانہ طور پر رکھے جائیں گے۔
- آپ یا آپ کے نمائندہ شکایت کر سکتے ہیں اور آپ کی شکایت سنی جائیگی۔ آپ کی شکایت کیساتھ صحیح طرح نمٹا جائیگا۔

مثال

ایک بڑی پریکٹس کے پارٹنر مریضوں کی مہیا کی جانے والی خدمت کی کوالٹی کو باقائدہ بہتر بنانے پہ پابند ہیں۔ مریضوں کو کارڈوں کے اور ویبسائٹ کے ذریعے رائے دینے کیلئے حوصلہ افزائی کی جاتی ہے۔ پریکٹس کی ریسیپشن میں شکایت کرنے کے طریق پہ کتابچے

ہیں اور انکی ویب سائٹ پہ شکایت کا طریق کار موجود ہے۔ پارٹنر مہینے میں ایک مرتبہ ملاقات کر کہ شکایات اور دیگر آرا کا جائزہ لیتے ہیں تا وہ متفق ہو سکیں کہ آرا سے کس طرح سیکھا جا سکتا ہے اور جہاں ضرورت ہو وہاں بہتری کی جا سکتی ہے۔

پریکٹس کی ویب سائٹ پہ انکی قومی اور مقامی اطمینان مریض کے جائزہ جات کے مطابق کارکردگی پہ معلومات درج ہیں اور یہ کہ انہوں نے اپنی مہیا کی جانے والی خدمات کو بہتر بنانے کیلئے کیا کاروائی کی ہے۔

اگر آپ کے خیال میں آپ کی جی پی پریکٹس قومی معیار پہ پورا نہیں اتر رہی تو آپ کو کیا کرنا چاہیے

- اگر آپ یا آپ کے نمائندہ کو ناقص نگہداشت کا تجربہ ہوتا ہے تو آپ؛
- اپنے جی پی کی پریکٹس کو اپنی فکر سے آگاہ کر سکتے ہیں
 - بشمول ایک شکایت کی عرضی کے؛ اور
 - ہمیں اس معاملہ کے متعلق بتا سکتے ہیں۔

اپنے جی پی کی پریکٹس کو اپنی فکر سے آگاہ کرنا

اگر آپ کو اپنے جی پی کی پریکٹس سے مہیا کی جانے والی نگہداشت کے متعلق فکر ہے، آپکو سب سے پہلے پریکٹس مینیجر کو بتانا

چاہئے۔ اگر مسئلہ حل نہ ہو سکے تو آپ انکے رسمی شکایت کا طریق اپنا سکتے ہیں۔ قانونی طور پر ہر جی پی پریکٹس کیپاس شکایات سے نمٹنے کا ایک کارگزار طریق ہونا چاہئے۔

اگر آپکی شکایت این ایچ ایس کے علاج کے متعلق ہے اور آپ اپنے جی پی کی پریکٹس کے آپکی شکایت سے نمٹنے کے طریق سے خوش نہیں ہیں تو آپ پارلیمنٹری اور ہیلتھ سروس کے اومبڈزمن سے **0345 015 4033** پر رابطہ کر سکتے ہیں۔ آپکے حقوق یہاں سے www.nhs.uk/NHSConstitution بیان کئے گئے ہیں۔

اگر آپ اپنے علاج کیلئے خود پرائیویٹ طور پر خرچہ کرتے ہیں اور آپ اپنے جی پی کی پریکٹس کے آپکی شکایت سے نمٹنے کے طریق سے خوش نہیں ہیں تو آپ انڈیپنڈنٹ ہیلتھ کنیرائیڈوائزری سروس (آئی ایچ اے ایس) سے www.independenthealthcare.org.uk پر رابطہ کر سکتے ہیں۔ آپ جنرل میڈیکل کاؤنسل (جی ایم سی) کو فون بھی کر سکتے ہیں **0161 923 6602** یا انکی ویب سائٹ پہ جا سکتے ہیں۔ www.gmc-uk.org

ہمیں بتائیے

ہمارا ضابطہ ہونے کا کردار ہمیں شکایات کی تفتیش یا انہیں طے کرنے کی قانونی طاقت نہیں دیتا، لیکن پھر بھی ہم چاہتے ہیں کہ آپ ہمیں

اپنی نگہداشت کے تجربے کے بارہ میں ہمیں بتائیں۔ آپکی معلومات ہمارے لئے بہت قیمتی ہے۔ یہ ہمیں فیصلہ کرنے میں مدد دیتی ہے کہ ہمیں کب، کہاں اور کیا جائزہ لینا چاہیے۔ جب ہمیں پتہ چلتا ہے کہ کوئی جی پی پریکٹس معیار پہ پوری نہیں اتر رہی تو ہم ایکشن لین گے۔ آپ اگرچہ جی پی پریکٹس کو شکایت نہیں بھی کرنا چاہتے لیکن آپ کو کوئی فکر ہو تو آپ ہمیں بتا سکتے ہیں۔ ہم نگہداشت کے اچھے تجربات بھی سننا چاہتے ہیں۔ ہمارے ساتھ رابطے کا بہترین طریقہ ہمارا 'شئیر یور ایکسپیرینس' (اپنا تجربہ بتائیں) فارم آن لائن بھرنا ہے یہاں www.cqc.org.uk اور آپ ہمیں اس نمبر پر فون بھی کر سکتے ہیں **03000 616161** یا ہمیں اس راہبر کے پیچھے دئیے گئے پتہ پہ آپ لکھ بھی سکتے ہیں۔ آپ ہمیں اپنی دیکھ بھال کے تجربات ہمیں اپنے مقامی ہیلتھ واچ ٹیم کے ذریعے بھی بتا سکتے ہیں۔

ہم جائزہ جات کس طرح کرتے ہیں اور کیسے کاروائی کرتے ہیں

جب ہم ایک جائزہ کرتے ہیں تو ہم لوگوں سے بات کرتے ہیں اور انکے نگہداشت کے تجربہ کو دیکھتے ہیں اور اسکے علاوہ سسٹم اور طریق کار بھی چیک کرتے ہیں۔ ہم اکثر دیگر ماہرین کو اپنی انسپیکشن میں شامل کرتے ہیں، بشمول ایسے لوگ جنہیں دیکھ بھال کا تجربہ ہو۔ اگر ہمارے خیال میں خدمات قومی معیار پہ پوری نہیں اتر رہیں تو ہم کاروائی کریں گے۔ ہم جی پی کی پریکٹس کو یہ بتانے پہ مجبور کر سکتے ہیں کہ وہ معاملہ صحیح کرنے کیلئے کیا کریں گے، اسکے علاوہ ہم:

- جرمانے یا رسمی تنبیہ بھی جاری کر سکتے ہیں؛ اور
- کسی جی پی کی رجسٹری کو سسپینڈ یا منسوخ کر سکتے ہیں

ہم اپنی ویبسائٹ پہ کسی جی پی کو دئے گئے کاروائی کے عمل کو www.cqc.org.uk شائع کرتے ہیں۔ جب جی پی کی پریکٹس قومی معیار پہ پورا اترنے کی متعلقہ ضروری بہتری کر لیتا ہے تو اسکی خبر ہم اپنی ویبسائٹ پہ کر دیتے ہیں۔

ہم آپکو مطلع کیسے رکھتے ہیں

ہم اپنی ویبسائٹ www.cqc.org.uk پہ ہماری باضابطہ بنائے جانے والی جی پی کی پریکٹسوں کے قومی معیار پہ پورا اترنے کی تفصیلات کو شائع کرتے ہیں۔ آپ کسی بھی جی پی کی آپکے متوقع حق کے معیار پہ پورا اترنے کی کارکردگی کو ڈھونڈ سکتے ہیں۔

آپ مندرجہ ذیل موصول کرنے کیلئے بھی رجسٹر ہو سکتے ہیں؛

- ہماری طرف سے آپ کو آپ کی مطلوبہ جی پی پریکٹسوں پہ ای میل جب ہم ان کا جائزہ لیں اور ان پہ رپورٹ شائع کریں اور؛
- ہماری طرف سے ہمارا ماہوار ای۔ خبرنامہ تازہ خبروں کیلئے

ہماری ویب سائٹ سے دستیاب دیگر کتابچہ جات
آپ کے کئی ہوم کے ضابطہ سے آپ کو کن معیار کی توقع رکھنے
کا حق ہے

آپ کے ہسپتال کے ضابطہ سے آپ کو کن معیار کی توقع رکھنے کا
حق ہے

آپ کو آپ کے گھر میں دیکھ بھال پہنچانے والی ایجنسیوں کے
ضابطہ سے آپ کو کن معیار کی توقع رکھنے کا حق ہے

آپ کی ڈینٹل پریکٹس کے ضابطہ سے آپ کو کن معیار کی توقع
رکھنے کا حق ہے

ہم سے رابطہ کرنے کا طریقہ

03000 616161

ہمیں فون کریں

ہمیں خط لکھیں

**Care Quality Commission,
Citygate, Newcastle, upon Tyne
NE1 4PA**

ہمیں ای میل کریں **enquiries@cqc.org.uk**

www.cqc.org.uk

ہماری ویب سائٹ

اگر آپ کو یہ اشاعت مختلف زبان یا شکل میں درکار ہو (مثال کے طور
پر بڑی چھاپ میں یا زبانی) برائے مہربانی ہماری ویب سائٹ پہ جائیں یا
ہم سے رابطہ کریں۔

CQC-178-50000-STE-012013