

اپائنٹمنٹ میں تبدیلیاں

اپنے اپائنٹمنٹ کو منسوخ یا تبدیل کرنے کے لیے براہ کرم ہم سے اپنے اپائنٹمنٹ والے خط پر درج ٹیلیفون نمبر یا ای میل پتہ پر رابطہ کریں۔

اس سے ہمیں آپ کا اپائنٹمنٹ دوسرے مریض کو دینے میں سہولت مل سکتی ہے۔ اگر آپ کلینک کو پیشگی اطلاع دیئے بغیر آنے میں ناکام رہتے ہیں، تو ہم آپ کو واپس آپ کے جی پی کی نگہداشت میں بھیج دیں گے۔ یہ NHS گریٹر گلاسگو اینڈ کلائڈ کے حاضر نہ ہونے اور منسوخ کی پالیسی (Did Not Attend and Cancellation Policy) کے مطابق ہے۔

اگر آپ کے خیال میں آپ کو فلو یا ڈائریا اور قے ہوسکتی ہے تو براہ کرم شرکت نہ کریں۔

اپائنٹمنٹ کی یاددہانی کی کال

اسپتال آپ کو آپ کے اپائنٹمنٹ کی یاددہانی کے لیے ایک خودکار صوتی سسٹم استعمال کرتا ہے۔

یہ سسٹم پوچھتا ہے کہ آیا آپ اپنے اپائنٹمنٹ پر آرہے ہیں۔ اگر نہیں تو، ہم آپ کا اپائنٹمنٹ دوسرے مریض کو دے دیں گے۔

اگر آپ یاددہانی والی کال وصول نہیں کرنا چاہتے ہیں، تو براہ کرم ہم سے اپنے خط میں درج شدہ ٹیلیفون نمبر یا ای میل پتے پر رابطہ کریں۔



خصوصی ضروریات سے متعلق مدد

اگر آپ کو درج ذیل میں سے کسی میں مدد کی ضرورت ہو تو براہ کرم اپنے اپائنٹمنٹ والے خط پر درج نمبر پر فون کریں:

- بینائی، سماعت یا مترجم کی ضرورت
- حرکت پذیری، خصوصی آلہ یا کوئی دیگر ضرورت۔

اسپتال تک کا سفر

اگر آپ یہ معلوم کرنا چاہتے ہیں کہ اسپتال تک کا سفر کیسے کریں تو براہ کرم ٹریول لائن کو 0871 200 2233 پر کال کریں یا www.travelinescotland.com دیکھیں

مریضوں کے لیے ٹرانسپورٹ

(ایمبولینس یا ایمبولینس کار)

اسپتال یا کلینک میں اپائنٹمنٹ کا یہ مطلب نہیں ہے کہ آپ مریض کے ٹرانسپورٹ کے مستحق ہیں۔ اگر طبی وجوہات کے سبب، آپ کو اس قسم کے ٹرانسپورٹ کی ضرورت ہو تو، آپ یا آپ کے نگراں کو اس کا انتظام کرنا چاہیے۔

براہ کرم اسکاٹش ایمبولینس سروس کو 0300 123 1236 پر کال کریں۔ وہ آپ کی ضرورت کے تعین کے لیے تشخیصی سوالوں کا ایک سلسلہ پوچھیں گے۔

اگر آپ کو ایمبولینس یا کار کی مزید ضرورت نہ ہو تو، براہ کرم اپنے اپائنٹمنٹ کی تاریخ سے قبل جتنی جلدی ممکن ہو 0800 389 1333 پر کال کریں اور انہیں اپنا نام، پتہ، فون نمبر، اپائنٹمنٹ کی تاریخ اور اس ہاسپٹل کلینک کا نام بتائیں جہاں آپ جانے والے ہیں۔ یہ فون نمبر ایک خودکار آنسر مشین ہے۔ (وہ آپ کی اپائنٹمنٹ منسوخ نہیں کریں گے – اگر آپ اس پر نہیں آرہے ہیں تو یہ آپ کی ذمہ داری ہے)

براہ کرم نوٹ کریں کہ وہ صرف اسی صورت میں آپ کے ہمراہی یا ساتھی کو ٹرانسپورٹ فراہم کریں گے جب آپ کی طبی ضرورت کے لیے ایسا کرنا انتہائی ضروری ہو۔

اپنے ساتھ کیا لائیں

- اپنا اپائنٹمنٹ والا خط
- ان تمام دوائیوں کا ایک نوٹ جو آپ ابھی لے رہے ہیں بشمول وٹامنز، جڑی بوٹی، ہومیوپیتھک یا متبادل معالجات۔
- مکرر نسخہ کی فہرست (اگر کوئی ہو)۔
- کوئی ایسے سوال جو آپ ڈاکٹر سے کرنا چاہتے ہوں۔ (آپ انہیں تحریر کرسکتے ہیں)۔

بیرونی مریضوں کا چیک ان سسٹم

ہمارے کچھ اسپتالوں میں بیرونی مریضوں کے لیے ایک مریض چیک ان سسٹم ہے۔ اس سسٹم میں ایک آسان سا ٹچ اسکرین کمپیوٹر استعمال ہوتا ہے۔

براہ کرم نوٹ فرمائیں:

- اگر سسٹم کو استعمال کرنے میں آپ کو کوئی تشویش یا پریشانی ہو تو آپ گائیڈز میں سے کسی سے پوچھ سکتے ہیں یا براہ راست کلینک کے استقبالیہ ڈیسک پر جاسکتے ہیں۔

کلینک میں کس چیز کی توقع کریں

- ایک ہی وقت میں متعدد کلینکس چل سکتے ہیں اور ان کے اوقات مختلف ہوسکتے ہیں۔ اس کا یہ مطلب نہیں ہے کہ آپ کو باری کے بغیر بلایا جائے گا۔
- اگر کلینکس میں تاخیر ہوگی تو ہم آپ کو بتائیں گے اور آپ کو تازہ صورتحال کی جانکاری دیں گے۔
- اپائنٹمنٹ کی طوالت میں فرق ہوسکتا ہے لہذا یہ یقینی بنائیں کہ تاخیر کی صورت میں آپ کے پاس انتظار کا وقت ہو۔ آپ کے اپائنٹمنٹ پر ہوسکتا ہے آپ کی جانچیں کی جائیں۔ اگر سرجری آپ کے معالجاتی منصوبہ کا حصہ ہے تو، آپ کے اپائنٹمنٹ میں اسی دن ایک آپریشن سے قبل کی تشخیص شامل ہوگی (آپ کی سرجری کے لیے صحت سے متعلق ایک جانچ)۔
- آپ کی ملاقات کسی صلاح کار، ان کی ٹیم کے کسی ممبر یا نرس سے ہوگی۔ ان سے ملاقات کے وقت آپ اپنے کسی دوست یا رشتہ دار کو ساتھ رکھ سکتے ہیں۔
- اگر آپ کو مزید اپائنٹمنٹس کی ضرورت ہوتی ہے تو، ہم اس پر آپ کے ساتھ بات کریں گے۔
- جیسے ہی جانچ کے نتائج معلوم ہوتے ہیں تو، ہم آپ کے جی پی سے رابطہ کریں گے۔ براہ کرم اپائنٹمنٹ لینے سے قبل اپنے جی پی پریکٹس سے جانچ کر لیں کہ آیا ان کے پاس آپ کے نتائج پہنچ گئے ہیں۔
- کچھ جانچیں اور اسکینز آپ کے اسپتال کے صلاح کار کے پاس بھیجی جاتی ہیں نہ کہ آپ کے جی پی کے پاس۔ ہم آپ کی جانچ یا اسکین کے وقت آپ کو اس کے بارے میں بتا دیں گے۔
- آپ کو دوسری رائے لینے کا حق ہے۔ اگر آپ کو ضرورت محسوس ہو تو براہ کرم اپنی نگہداشت کے انچارج صلاح کار سے پوچھ لیں۔
- اگر آپ چاہیں تو، آپ اپنی صحت کے ریکارڈوں تک رسائی حاصل کرسکتے ہیں۔ عملے کا ایک سینیئر ممبر آپ کو اس بارے میں مشورہ دے سکے گا کہ کیا کریں۔

کار پارکنگ مفت ہے (سوائے گلاسگو رائل انفرمری کے) لیکن وہاں پر آپریشن کے دوران پیر تا جمعہ (صبح 7.30 بجے سے شام 4.00 بجے تک) زیادہ سے زیادہ چار گھنٹے تک رک سکتے ہیں۔ براہ کرم کار پارکنگ کی جگہ تلاش کرنے کے لیے وقت کی گنجائش رکھیں۔ معذور لوگوں کے لیے پارکنگ کی جگہیں مرکزی کار پارکس میں دستیاب ہے۔

سگریٹ نوشی ممنوع ہے

اسپتال سگریٹ نوشی ممنوع والی پالیسی پر عمل پیرا ہے۔ اس کا مطلب ہے کہ کسی بھی NHS کی عمارت، داخلی دروازے، دروازے، میدانوں یا کار پارک میں سگریٹ نوشی نہیں کی جاسکتی۔ اس میں الیکٹرانک سگریٹ کا استعمال یا ویپورائزرز کا استعمال بھی شامل ہے۔

عملے کے ساتھ شائستگی

اپنے اپائنٹمنٹ پر آپ عملے سے اپنے ساتھ شائستگی اور احترام کے ساتھ پیش آنے کی توقع کرسکتے ہیں۔ اسی طرح ہم یہ توقع کرتے ہیں کہ ہمارے عملے کے ساتھ بھی اسی طرح کا برتاؤ کیا جائے۔ غیرمہذبانہ یا جارحانہ برتاؤ کو برداشت نہیں کیا جائے گا اور ہم کسی ایسے شخص پر قانونی کارروائی کرنے پر غور کریں گے جس کا رویہ ناقابل قبول ہو۔

طلباء کی تعلیم

اسپتال میں ہمارے کام کا ایک اہم حصہ طبی، نرسنگ اور دیگر پیشوں سے متعلق طلباء کی تدریس و تربیت ہے۔

آپ کو یہ فیصلہ کرنے کا حق ہے کہ آیا آپ طلباء کی تدریس یا طبی تحقیق میں حصہ لینا چاہتے ہیں یا نہیں۔ ہم آپ کے صلاح و مشورہ سے قبل اس کے بارے میں آپ سے پوچھیں گے۔

صحت سے متعلق معلومات کی رازداری

براہ کرم ہمارا منسلک رہنما کتابچہ دیکھیں۔

خاموشی والا کمرہ

زیادہ تر اسپتالوں میں ایک خاموشی والا کمرہ یا مقدس جگہ، سکون اور مقامات، مراقبہ اور عبادت کے لیے جگہیں ہوتی ہیں۔ ان کو استعمال کرنے کے لیے ہر کسی کا خیر مقدم ہے۔

سفری اخراجات

مریض ایسی صورت میں اپنے سفری اخراجات کا دعویٰ کرسکتے ہیں اگر انہیں فیملی کریڈٹ، انکم سپورٹ ملتا ہو یا ان کی آمدنی کم ہو۔

براہ کرم نوٹ فرمائیں:

- مریضوں کے لیے استحقاق کا ثبوت جیسے کہ بینیفٹ کے استحقاق کی تصدیق والا خط، HC2 سرٹیفکٹ، NHS ٹیکس کریڈٹ سے استثناء کا کارڈ، اسانلم رجسٹریشن کارڈ (ARC) ساتھ میں لانا ضروری ہے۔
 - ثبوت کے طور پر بس یا ریل ٹکٹ کی ضرورت ہوگی۔
 - ہم اپنی کار استعمال کرنے والے مریضوں کے پٹرول کے خرچ کی بازادائیگی کرسکتے ہیں۔
 - کچھ معاملات میں ایک ہمراہی کے سفر کے اخراجات کا دعویٰ کیا جاسکتا ہے۔
 - ہم ٹیکسی کے کرایوں کی بازادائیگی نہیں کریں گے۔
 - ہائی لینڈز اور آئی لینڈز سے سفر کرنے والے سبھی مریض حضرات اپنے عوامی ٹرانسپورٹ کے کچھ یا تمام اخراجات کا دعویٰ کرنے کے مستحق ہیں۔
- براہ کرم کیش آفس سے متعلق مزید معلومات یا ہدایات عملہ سے معلوم کرسکتے ہیں۔

دستیاب خدمات

کیفے کی سہولیات دستیاب ہیں، براہ کرم اپنی رہنمائی کے لیے عملہ سے کہیں۔

تبصرے اور مشورے

ہم اسپتال میں آپ کی آمد کے کسی بھی پہلو سے متعلق تبصروں اور مشوروں کا خیرمقدم کرتے ہیں۔ براہ کرم عملے کے کسی رکن سے بات کریں یا آپ ہمارے آن لائن فیڈ بیک سسٹم کا استعمال کرسکتے ہیں۔

www.nhs.uk/patientfeedback

آپ مریض کی آراء (Patient Opinion) پر بھی تبصرے کرسکتے ہیں www.patientopinion.org.uk

شکایات

اگر آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں تو سب سے پہلے عملے کے کسی سینیئر رکن سے بات کریں۔ آپ ایک رہنما کتابچہ طلب کرسکتے ہیں جو سبھی کلینکس سے دستیاب ہے۔ آپ شکایات کے دفتر سے اس پر بھی رابطہ کرسکتے ہیں: 0141 201 4500 یا ای میل: complaints@ggc.scot.nhs.uk