

## شکایت کیسے درج کرانیں

- 1 پہلے ہم یہ یقینی بناتے ہیں کہ آپ درست جگہ پر تشریف لائے ہیں ہم اس شکایت کی تحقیق کر سکتے ہیں جسے شعبہ صحت کے پاس پہلے سے ہی پیش کیا جا چکا ہے۔
- 2 آپ تحریری صورت میں اپنی شکایت مہیا کرتے ہیں آگے بڑھنے کے لئے بھی ہمیں آپ کی رضامندی کی ضرورت ہو گی۔
- 3 ہم آپ کی شکایت کا جائزہ لیتے ہیں اگر ہم مدد نہیں کر سکتے ہیں، جب ممکن ہو، تو ہم آپ کو کسی کا حوالہ دینے کے جو مدد کر سکتا ہو۔
- 4 ہم تمام اطراف کی بات کرتے ہیں اور آپ کی شکایت کو حل کرنا چاہتے ہیں ہم مطلوبہ معلومات حاصل کریں گے اور ایک حل نکالنے کی کوشش کریں گے۔
- 5 ہمیں ایک روایتی تحقیق منعقد کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے اگر ایک تحقیق کرنے کی ضرورت پڑتی ہے تو ہم اس میں شامل ہر ایک فرد کو بتا دیں گے۔
- 6 ہم اپنے فیصلہ کا اشتراک کرتے ہیں ایک حل کنی اشکال لے سکتا ہے، ایک معافی یا پالیسی تبدیلی سے لے کر تبدیلی کے لئے ایک سفارش تک۔

## ہم کس کی نگرانی کرتے ہیں



سرکاری ہسپتال



طویل المدت نگہداشت بومز



کمیونٹی نگہداشت  
رسانی سینٹرز  
(CCAC)



ریٹائرمنٹ رہائش کے  
بارے میں



منظم کردہ نگہداشت  
صحت کے ماہر سے  
متعلق (جیسا کہ فزیشن،  
رجسٹر شدہ نرس)



عدالتی کارروائی میں  
موجود مسئلہ سے  
متعلق

## کچھ ایسی شکایات ہیں، ہم جن کی تحقیق نہیں کر سکتے ہیں، مثال کے طور پر:

## کیا آپ کو کسی نگہداشت صحت کے تجربہ سے متعلق کوئی شکایت ہے؟

ہم جانتے ہیں کہ بات نہ سنے جانا یا سمجھے جانے کا احساس کس قدر پریشان کن ہو سکتا ہے۔ اگر آپ نے شعبہ صحت کی تنظیم کے ساتھ پہلے ہی اپنی شکایت بیان کر دی ہے اور نتیجے یا شکایت سے نپٹنے کے طریقہ کار سے بدستور ناخوش ہیں تو ہم مدد کرنے کر سکتے ہیں۔

## آپ ہم سے کیا توقع کر سکتے ہیں

انصاف کے حمایتی ہونے کے طور پر، ہم مریض کی نگہداشت اور نگہداشت صحت کے تجربات سے متعلق شکایات کا حل نکالنے اور تحقیقات کرنے اور اونٹاریو کے تمام لوگوں کے لئے تجربہ میں بہتری لانے کے لئے سفارشات کے عمل کو آسان بناتے ہیں۔

## اپنی شکایت میں کیا تفصیلات شامل کی جائیں:

- کیا واقعہ ہوا؟
- واقعہ کب اور کہاں پیش آیا؟
- اس میں کون شامل تھا؟
- کیا بات غیرمنصفانہ محسوس ہوئی؟
- کون سی بات چیزوں کو درست کر دے گی؟
- کیا آپ کو اجازت ہے؟

## ہم سے رابطہ کریں

ٹیلیفون (پیر تا جمعہ، 9 بجے صبح - 4 بجے شام)

TF (کینیڈا اور یو ایس اے) 1.888.321.0339

TTY 416.597.0339 T 416.597.5371

فیکس

416.597.5372



آن لائن  
PatientOmbudsman.ca

ترجمانی کی خدمات اردو میں دستیاب ہیں



Patient  
Ombudsman

## ہر تجربہ اہم ہوتا ہے

آپ کی شکایت کو اظہار دینا اہم ہے جیسا کہ یہ زیادہ بڑے مسائل کی شناخت کرنے میں مدد کرتا ہے اور دوسروں کے اس جیسے تجربہ سے گزرنے کو روکتا ہے۔ اس کا نتیجہ ہر ایک کے لئے بہتر نگہداشت کی صورت میں نکل سکتا ہے۔