

قومی خدمتِ صحت (National Health Service)

یہ کتابچہ اس بات کی وضاحت کرتا ہے کہ برطانیہ میں قومی خدمتِ صحت (National Health Service) کس طرح کام کرتی ہے۔

قومی خدمتِ صحت برطانیہ میں صحت کی دیکھ بھال مہیا کرتی ہے اور یہ ٹیکس کے ذریعے حاصل شدہ رقم سے چلائی جاتی ہے۔ پناہ گیر (asylum seekers) 'این ایچ ایس' (NHS) کی دیکھ بھال تک بلا معاوضہ رسائی حاصل کرنے کے حقدار ہیں جس دوران ان کا دعویٰ یا ایپل زیر غور ہو۔ آپ کو ایک 'ایچ سی 2' فارم (HC2 form) کی ضرورت ہو گی جو 'قومی پناہ کی امدادی خدمت' (این اے ایس ایس) (National Asylum Support Service) (NASS) سے فراہم کیا جاتا ہے، یا دوا فروشوں سے دستیاب ہے، تاکہ آپ مفت ادویہ، دانتوں کا علاج، نظر کے ٹیسٹ اور کچھ نظر کے چشمے حاصل کر سکیں۔

'این ایچ ایس' (NHS) میں کام کرنے والے لوگوں میں سے کوئی بھی، بشمول ڈاکٹروں، نرسوں اور مترجموں کے، آپ کے بارے میں معلومات آپ کی اجازت کے بغیر کسی بھی دوسرے شخص یا تنظیم کو آگے نہیں بتائے گا۔ تمام صحت کی دیکھ بھال (میڈیکل کیئر) رازدارانہ ہے اور آپ کے پناہ کے بارے میں دعویٰ کے فیصلے کو متاثر نہیں کرتی۔

میں اپنی صحت کیلئے مدد کیسے حاصل کروں؟

اگر آپ بیمار ہیں، یا اپنی یا اپنے خاندان میں کسی شخص کی صحت کے بارے میں پریشان ہیں، تو آپ کو اپنے مقامی ڈاکٹر، جو کہ عمومی معالج صحت (General Practitioner) 'جی پی' (GP) کہلاتا ہے، سے جا کر ملنا چاہیے۔ 'جی پی' (GP) کا کلینک ایک 'سرجری' (surgery) یا ایک 'ہیلتھ سینٹر' (Health Centre) کہلاتا ہے۔

آپ کو جلد از جلد کسی 'جی پی' کے پاس اپنا نام داخل فہرست (رجسٹر) کروا دینا چاہیے تاکہ اگر آپ کو ضرورت ہو تو آپ صحت کی دیکھ بھال حاصل کر سکیں۔ رجسٹر کروانے کیلئے آپ کو اپنا نام، تاریخ پیدائش، پتہ اور ٹیلیفون نمبر، اگر آپ کے پاس ہو تو، دینا ضروری ہو گا۔ آپ کے مددگار کارکن کو، جس نے آپ کی آپ کی رہائش میں منتقل ہونے میں مدد کی، رجسٹر کروانے کے علاقائی انتظام کے بارے میں معلوم ہو گا۔

کچھ 'جی پی' تمام نئے مریضوں سے صحت کا معائنہ کروانے کے لیے کہتے ہیں۔ یہ عموماً ایک نرس عمل میں لائے گی۔ یہ اہم ہے کہ آپ اس ملاقات کیلئے تشریف لے جائیں، چاہے آپ تندرست ہی کیوں نہ ہوں۔

اگر ایک کلینک آپ کو رجسٹر نہیں کرتا، تو آپ مقامی 'ابتدائی دیکھ بھال کے وقف ادارے' (Primary Care Trust) سے کہہ سکتے ہیں کہ آپ کے لیے کوئی کلینک مقرر کرے۔

میں اپائنٹمنٹ (معینہ ملاقات کیلئے وقت) کیسے حاصل کر سکتا ہوں؟

اس سے پہلے کہ آپ کلینک پر ڈاکٹر یا نرس سے ملاقات کریں، آپ کو عام طور پر شخصی طور پر یا ٹیلیفون کے ذریعے اپائنٹمنٹ لینے کی ضرورت ہو گی۔ آپ کسی مرد یا عورت ڈاکٹر یا نرس سے ملاقات کی درخواست کر سکتے ہیں، اگرچہ ہو سکتا ہے کہ یہ ہمیشہ ممکن نہ ہو۔

آپ کو ایک غیر فوری اپائنٹمنٹ کیلئے چند دن انتظار کرنا پڑ سکتا ہے۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو ڈاکٹر سے فوری ملاقات کی ضرورت ہے، تو اپائنٹمنٹ لینے وقت استقبالیہ کے عملے کو یہ بتائیے، اور اگر مناسب ہوا تو آپ سے اسی دن ملاقات کی جانے گی۔ اگر ڈاکٹر سمجھتا ہے کہ آپ اتنے بیمار ہیں کہ کلینک نہیں آ سکتے، تو وہ آپ سے آپ کے گھر پر ملاقات کیلئے آ سکتا/سکتی ہے۔

ڈاکٹر سے ملاقات پانچ یا دس منٹ کیلئے ہو گی۔ آپ کو گھر کے ہر اس فرد کیلئے جو ڈاکٹر سے ملاقات کرنا چاہتا ہے، علیحدہ اپائنٹمنٹ لینے پڑے گی۔

براہ مہربانی یہ یقینی بنائیں کہ آپ اپنی ملاقات کیلئے معینہ وقت پر تشریف لائیں اور اگر آپ اپنی اپائنٹمنٹ کیلئے حاضر ہونے سے قاصر ہیں تو براہ مہربانی آپ اسے ضرور منسوخ کر دیں۔

اگر میں انگریزی نہ بول سکتا ہوں تو؟

اگر آپ کو ایک مترجم کی ضرورت ہے تو آپ اپائنٹمنٹ لینے وقت استقبالیہ کے عملے کو یہ ضرور بتائیں۔ عملے کو بتائیے کہ آپ کونسی زبان بولتے ہیں اور وہ آپ کیلئے ایک مترجم کا انتظام کریں گے یا فون پر ایک مترجم مہیا کریں گے۔ یہ اہم ہے کہ آپ اور آپ کا ڈاکٹر ایک دوسرے کو سمجھتے ہیں، تاکہ وہ آپ کی بیماری کی صحیح تشخیص کر سکے۔

میرے 'جی پی' (GP) کے ساتھ اور کون لوگ کام کرتے ہیں؟

- برطانیہ میں نرسیں بہت اعلیٰ تربیت یافتہ ہیں۔ وہ بہت سی صحت کی ضروریات کا خیال رکھتی/رکھتے ہیں بشمول حفاظتی ٹیکے، پیدائش میں وقفے کیلئے مشورہ، دائمی بیماریاں جیسے ذیابیطس، اور وہ عمومی صحت کے بارے میں مشورہ بھی دے سکتے/سکتی ہیں۔
- دائیاں (مڈوائف/ midwives) حاملہ عورتوں اور ان کے نومولود بچوں کی دیکھ بھال کرتی ہیں۔ بچے کی پیدائش سے پہلے کی دیکھ بھال 'اینٹے- نیٹل' (قبل از زچگی/ ante-natal) اور بعد کی (بعد از زچگی/ post-natal) کہلاتی ہے۔
- ہیلتھ ویزٹرز وہ نرسیں ہیں جو بچوں اور ان کے گھر والوں کی دیکھ بھال میں خصوصی مہارت رکھتے/رکھتی ہیں اور لوگوں کو صحتمند رہنے میں ان کی مدد کرتے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ وہ آپ سے آپکے گھر پر ملاقات کرنے بھی آئیں۔

اگر مجھے اسپیشلسٹ ڈاکٹر (ماہر امراض) سے ملاقات کی ضرورت پڑے تو؟

آپکا 'جی پی' عام طور آپ کو صحت کی زیادہ تر دیکھ بھال فراہم کرے گا اور وہ اس بات کا فیصلہ کرے گا کہ آپ کو اسپیشلسٹ ڈاکٹر (ماہر مشورہ/کنسلٹنٹ) سے ملاقات کی ضرورت ہے یا نہیں، یا اگر آپ کو ہسپتال جانے کی ضرورت ہے۔ برطانیہ میں ہر ایک کو ان اسپیشلسٹ ڈاکٹروں سے ملاقات کیلئے انتظار کرنا پڑتا ہے۔

ہسپتال آپ کو آپکی اپائنٹمنٹ کی تفصیلات کے ساتھ چٹھی بھیجے گا۔ اگر آپ کو ڈاکٹر سے ملاقات کے دوران مترجم کی موجودگی کی ضرورت ہو تو آپ ہسپتال سے ضرور رابطہ کریں۔

ہسپتال کی اپائنٹمنٹس کبھی کبھی ان ہسپتالوں میں ہو سکتی ہیں جو آپ کی رہائش سے کچھ فاصلے پر ہوں، اگرچہ آپ سفر کے اخراجات میں مدد حاصل کر سکتے ہیں اگر آپ کے پاس ایک 'ایچ سی ٹو' (HC2) ہو تو۔

'مریض کے پاس رکھے ہوئے ریکارڈز' (Patient Held Records)

اگر آپ کو ایک 'مریض کے پاس رکھے جانے والے ریکارڈز' (Patient Held Records) (نیلی کتاب/ blue book) کی کتاب دی گئی ہے، تو براہ مہربانی جب بھی آپ کی ڈاکٹر یا نرس سے اپائنٹمنٹ ہو اسے اپنے ساتھ لے جائیں۔ اس کتاب میں موجود معلومات آپ اور 'این ایچ ایس' (NHS) کے عملے کیلئے ہے۔ کسی اور کو اس کتاب کو پڑھنے کا حق نہیں ہے۔

اور کون میری مدد کر سکتا ہے؟

ادویہ

اگر آپ کا ڈاکٹر چاہتا/چاہتی ہے کہ آپ دوائیں لیں تو وہ آپ کو ایک نسخہ (پریسکرپشن) لکھ کر دے گا۔ یہ نسخہ کسی فارمیسی یا کیمسٹ (دوا فروش) کی دکان پر لے جائیں۔ مفت نسخے حاصل کرنے کیلئے آپ کو اپنے 'ایچ سی ٹو' (HC2) فارم کی ضرورت پڑے گی۔ فارماسٹ (دوا فروش) آپ کو صحت کے معمولی عارضوں کے بارے میں مشورہ دے سکتا ہے۔ کچھ ادویہ فارماسٹ سے نسخے کے بغیر بھی خریدی جا سکتی ہیں، بشمول درد کش اور کھانسی کی کچھ ادویہ۔

دانتوں کی دیکھ بھال

اگر آپ کے دانتوں میں کوئی تکلیف ہے تو آپ کو ڈیٹسٹ (دانتوں کی بیماری کے ماہر) سے ملنا چاہیے۔ 'این ایچ ایس' (NHS) سے دانتوں کا علاج حاصل کرنے کیلئے آپ کیلئے کسی ڈیٹسٹ کے پاس رجسٹر (داخل فہرست) کروانا ضروری ہو گا۔ اگر آپ کو کسی ڈیٹسٹ کے ساتھ رجسٹر کروانے میں مشکل پیش آ رہی ہو تو آپ 'این ایچ ایس' ڈائریکٹ (NHS Direct) سے، یا مقامی 'ابتدائی دیکھ بھال کے وقف ادارے' (Primary Care Trust) سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

نظر

اگر آپ کو نظر ٹیسٹ کروانے کی ضرورت ہو یا نظر کا نیا چشمہ (عینک) چاہیے ہو تو آپ ماہر نظر (اپٹیشن) سے ملاقات کیلئے اپائنٹمنٹ لیں۔ ان کی دکانیں زیادہ تر مراکز شہر میں موجود ہیں۔ 'ایچ سی ٹو' (HC2) فارم نظر کے ٹیسٹ اور نظر کے کچھ چشموں کی قیمت کیلئے کافی ہوتا ہے: ماہر نظر (اپٹیشن) سے اس بارے میں دریافت کیجیے۔

جب آپ کے 'جی پی' کا کلینک بند ہو

'جی پی' (GP) کے کلینک عام طور پر 0830 سے 1830 بجے تک سوموار سے جمعہ تک کھلے رہتے ہیں۔ باقی تمام اوقات میں - رات کے وقت، ہفتہ یا اتوار اور عوامی تعطیلات میں - صحت کے ان مسائل کیلئے طبی امداد دستیاب ہے جن کے لئے 'جی پی' کے کلینک کے کھلنے کا انتظار نہیں کیا جا سکتا۔

مدد حاصل کرنے کیلئے آپ مقامی 'اوقات کار-سے-باہر خدمت' (اوتھ-آف-آرژ-سروس) کو ذیل میں دیئے گئے نمبر پر فون کیجیے، اور آپ فون پر مشورہ حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ کو 'جی پی' کے کلینک جانے کیلئے بھی کہا جا سکتا ہے، یا آپ کو اپنے گھر میں کوئی طبی ماہر ملنے آسکتا ہے۔

آپ 'این ایچ ایس ڈائریکٹ' (NHS Direct) کو 0845 46 47 پر طبی مشورے کیلئے یا جب آپ کا کلینک بند ہو تو طبی مدد کیلئے فون کر سکتے ہیں۔ آپ کو زمینی رابطہ، جیسے کہ ایک ٹیلیفون بوتہ، استعمال کرنا کہیں زیادہ سستا پڑے گا بنسبت موبائل فون کے۔

اگر آپ انگریزی نہیں بولتے، تو 'این ایچ ایس ڈائریکٹ' (NHS Direct) اور 'اوقات کار سے باہر خدمت' (اوتھ-آف-آرژ-سروس) ایک مترجم فراہم کر سکتی ہیں۔ آپ کو صرف یہ کرنا ہے اپنی فون کال کے شروع میں انگریزی میں یہ بتا دیں کہ آپ کونسی زبان استعمال کرنا پسند کریں گے۔ اگر آپ بالکل بھی انگریزی نہیں بول سکتے تو کسی دوست یا رشتہ دار یا امدادی کارکن سے کہیں کہ وہ آپ کیلئے فون کر دے، اور پھر اپنا مسئلہ بیان کرنے سے پہلے انتظار کیجیے جب تک کوئی مترجم لائن پر نہیں آجاتا۔ آپ سے کچھ تفصیلات کے بارے میں پوچھا جائے گا جیسے کہ آپ کا نام اور پتہ: یہ معلومات اہم ہے اور کسی اور کے ساتھ بانٹی نہیں جاتی۔

'این ایچ ایس ڈائریکٹ' (NHS Direct) سے صحت کے بارے میں مشورہ کیلئے رابطہ کرنے کیلئے فون کیجیے:
0845 46 47
اپنی مقامی 'اوقات کار سے باہر خدمت' (اوتھ-آف-آرژ-سروس) سے، طبی امداد کیلئے رابطہ کرنے کیلئے، جبکہ 'جی پی' (GP) کا کلینک بند ہو، فون کیجیے:

ایمرجینسی (ہنگامی حالات) میں کیا کرنا چاہیے

ایمرجینسی میں، اگر آپ یا آپ کے ساتھ کوئی شخص سنگین طور پر بیمار ہو جائے اور 'جی پی' کے کلینک کے کھانے کا انتظار نہ کر سکے، تو آپ 999 پر ایمبولینس منگوانے کیلئے (مفت) فون کر سکتے ہیں، یا اپنے مقامی ہسپتال کے 'حادثات اور ایمرجینسی کے شعبہ' (Accident and Emergency Department) میں جا سکتے ہیں۔ تاہم، یہ خدمت صرف ہنگامی حالات کیلئے ہے۔ 'حادثات اور ایمرجینسی کے شعبہ' کو معمولی طبی مسائل کیلئے استعمال مت کیجیے۔

'جی پی' (GP) یا مقامی 'پناہ کی طبی ٹیم' (asylum health team) سے رابطہ کیلئے تفصیلات:

ABOUT THE NHS

URDU

OCTOBER 2005

HEALTH & HOUSING RESOURCES, UNIT 39 CONCOURSE HOUSE

DEWSBURY ROAD LEEDS LS11 7DF

T. 0113 2770999 F. 0113 2704753

email <1kelvin@healthandhousing.org>