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 اپیل 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 آپکے پناہ کے بارے میں دعویٰ کے فیصلے کو متاثر نہیں کرتی۔

میں اپنی صحت کیلیئے 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 تا کہ اگر آپ کو ضرورت ہو تو آپ صحت کی دیکھ بھال حاصل کر سکیں۔ رجسٹر کروانے کیلیئے آپ کو اپنا نام، تاریخ پیدائش، پتہ اور ٹیلیفون نمبر، اگر آپکے پاس ہو تو، دینا ضروری ہو گا۔ آپکے مددگارکارکن 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 لیئے کہتے ہیں۔ یہ عموماً ایک نرس عمل میں لائے گی۔ یہ اہم ہے کہ آپ اس ملاقات کیلیئے 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 لیئے کوئی کلینک مقرر کرے۔

میں اپائنٹمنٹ (معینہ ملاقات کیلیئے 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 کیلیئے چند دن انتظار کرنا پڑ سکتا ہے۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو ڈاکٹر سے فوری ملاقات کی ضرورت ہے، تو اپائنٹمنٹ لیتے وقت استقبالیہ کے عملے کو یہ بتائیے، اور اگر مناسب ہوا تو آپ سے اسی دن ملاقات کی جائے گی۔ اگر ڈاکٹر سمجھتا ہے کہ آپ اتنے بیمار ہیں کہ کلینک نہیں آ سکتے، تو وہ آپ سے آپکے گھر پر ملاقات کیلیئے آ سکتا/سکتی ہے۔

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

براہ مہربانی یہ یقینی بنائیں کہ آپ اپنی ملاقات کیلیئے معینہ وقت پر تشریف لائیں اور اگر آپ اپنی اپائنٹمنٹ کیلیئے 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 لیتے وقت استقبالیے کے عملے کو یہ ضرور بتائیں۔ عملے کو بتائیے کہ آپ کونسی زبان بولتے ہیں اور وہ آپ کیلیئے ایک مترجم کا انتظام کریں گے یا فون پر ایک مترجم مہیا کریں گے۔ یہ اہم ہے کہ آپ اور آپکا 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 کیلیئے مشورہ، دائمی بیماریاں جیسے ذیابیطس، اور وہ عمومی صحت کے بارے میں مشورہ بھی دے سکتے/سکتی ہیں۔
- دائیاں (مڈ وائف/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 ویزیٹرز 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 ذیادہ تر دیکھ بھال فراہم کرے گا اور وہ اس بات کا فیصلہ کرے گا کہ آپ کو اسپیشلسٹ ڈاکٹر(ماہر مشورہ/کنسلٹینٹ) سے ملاقات کی ضرورت ہے یا نہیں، یا اگر آپ کو ہسپتال جانے کی ضرورت ہے۔ برطانیہ میں ہر ایک کو ان اسپیشلٹ ڈاکٹروں سے ملاقات کیلیئے 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 گئ 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 کیلیئے 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 کیلیئے آپ کو اپنے 'ایچ سی ٹو' (HC2) فارم کی ضرورت پڑے گی۔ فارماسسٹ (دوا فروش) آپ کو صحت کے معمولی عارضوں کے بارے میں مشورہ دے سکتا ہے۔ کچھ ادویہ فارماسسٹ 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 ڈینٹسٹ (دانتوں کی بیماری کے ماہر) سے ملنا چاہیئے۔ 'این ایچ یس' (NHS) سے دانتوں کا علاج حاصل کرنے کیلیئے آپ کیلیئے کسی ڈینٹسٹ کے پاس رجسٹر (داخل فہرست) کروانا ضروری ہو گا۔ اگر آپ کو کسی ڈینٹسٹ 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) چاہیئے ہو تو آپ ماہر نظر(آپٹیشن) سے ملاقات کیلیئے اپائنٹمنٹ لیں۔ ان کی دکانیں ذیادہ تر مراکز شہر میں موجود ہیں۔ 'ایچ سی ٹو' (HC2) فارم نظر کے ٹیسٹ اور نظر کے کچھ چشموں کی قیمت کیلیئے کافی ہوتا ہے: ماہر نظر(آپٹیشن) سے اس بارے میں دریافت کیجیئے۔

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 کیلیئے طبی امداد دستیاب ہے جن کے لیئے 'جی پی' کےکلینک کے کھلنے کا انتظار نہیں کیا جا سکتا۔

مدد حاصل کرنے کیلیئے آپ مقامی 'اوقات کار-سے-باہر خدمت' (آؤٹ-آف-آورز سروس) کو ذیل میں دیئے گئے نمبر پرفون کیجیئے، اور آپ فون پر مشورہ حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ کو 'جی پی' کے کلینک جانے کیلیئے 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 47 46 0845 پر طبی مشورے کیلیئے یا جب آپکا کلینک بند ہو تو طبی مدد کیلیئے فون کر سکتے ہیں۔ آپ کو زمینی رابطہ، جیسے کہ ایک ٹیلیفون بوتھ، استعمال کرنا کہیں ذیادہ 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' (آفٹر-آورز-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 کیلیئے فون کر دے، اور پھر اپنا مسئلہ بیان کرنے سے پہلے انتظار کیجیئے جب تک کوئی مترجم لائن پر نہیں آ جاتا۔ آپ سے کچھ تفصیلات کے بارے میں پوچھا جائے گا جیسے کہ آپکا 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 کیلیئے رابطہ کرنے کیلیئے فون کیجیئے: 0845 46 47 اپنی مقامی 'اوقات کار سے باہر خدمت' (آفٹر-آورز-سروس) سے، طبی امداد کیلیئے رابطہ کرنے کیلیئے، جبکہ 'جی پی' (GP) کا کلینک بند ہو، فون کیجیئے:

ایمرجینسی (ہنگامی حالات) میں کیا کرنا چاہیئے

ایمرجینسی میں، اگر آپ یا آپ کے ساتھ کوئی شخص سنگیں طور پر بیمار ہو جائے اور 'جی پی' کے کلینک کے کھلنے کا انتظار نہ کر سکے، تو آپ 999 پر ایمبولینس منگوانے کیلیئے (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 کیلیئے ہے۔ 'حادثات اور ایمرجینسی کے شعبہ' کو معمولی طبی مسائل کیلیئے استعمال مت کیجیۓ۔

'جی پی' (GP) یا مقامی 'پناہ کی طبی ٹیم' (asylum health team) سے رابطہ کیلیئے 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>