

# آپ کے جی پی کی خارجی اوقات میں ہنگامی نگہداشت خدمت

## اکثر پوچھے گئے سوالات

### جی پی کی خارجی اوقات کی خدمت کیا ہے؟

BrisDoc جی پی کی خارجی اوقات کی خدمت [BrisDoc GP Out of Hours service] ان اوقات میں کھلی رہتی ہے جن میں آپ کی جی پی سرجری بند رہتی ہے، ہفتہ کے تمام ایام میں شام 18:30 بجے تا شام 08:00 بجے، ہفتہ کے آخری ایام اور سرکاری تعطیلات کے دنوں میں 24 گھنٹے۔

یہ خدمت ایک ہنگامی نگہداشت خدمت ہے اور ایسے مریضوں کے لیے ہے جنہیں ہنگامی طبی مدد یا مشورہ درکار ہو جو کہ اپنی جی سرجری کے صبح میں یا ہفتہ کے آخری دن کے بعد دوبارہ کھلنے کا انتظار نہیں کر سکتے۔

ہم اپنی تمام جگہیں دن کے وقت کی دیگر خدمات کے ساتھ شیئر کرتے ہیں، اور بعض مواقع پر انتظار کا کمرہ ایسے مریضوں کے ساتھ شیئر کیا جا سکتا ہے جو کہ دیگر خدمات کا استعمال کر رہے ہوں۔

### مجھے خدمت تک رسائی کس طرح حاصل ہوگی؟

ہماری خدمت کوئی واک-ان سروس نہیں ہے – ہماری خدمت تک رسائی کے لیے آپ کو 111 ڈائل کرنا ہوگا۔ اگر انگریزی آپ کی پہلی زبان نہیں ہے تو NHS111 مترجمین فراہم کر سکتی ہے۔ یہ تمام موبائلوں اور لینڈ لائنوں سے مفت ہے۔

NHS111 میں آپ کی کال کا جواب دینے والے لوگ آپ کی تمام تفصیلات حاصل کریں گے اور آپ کو آپ کی ضرورتوں کے لحاظ سے مناسب ترین خدمت کا حوالہ دیں گے۔ اگر آپ کو کسی جی پی سروس تک رسائی کی ضرورت ہے تو وہ آپ کو واپس ٹیلی فون کال کرنے کے لیے یا ہمارے کسی مرکز پر راست طور پر کسی اپوائنٹمنٹ کے لیے بُک کر لیں گے۔ وہ آپ کو دیگر خدمات کا بھی حوالہ دے سکتے ہیں جیسے معمولی چوٹوں کی یونٹ (MIU) یا A&E (ایمرجنسی) ڈیپارٹمنٹ۔

اگر آپ کسی ہنگامی یا زندگی کے لیے خطرناک حالت سے دوچار ہیں تو آپ کو ہمیشہ 999 پر کال کرنا چاہیے۔

### مجھے ایک مترجم کی ضرورت ہے – کیا اس کا بندوبست ہو سکتا ہے؟

ہمیں 200 سے زیادہ زبانوں کے لیے ترجمانی خدمات تک رسائی حاصل ہے۔ برائے مہربانی زیادہ تفصیلات کے لیے ہمارے فرنٹ ڈیسک پر نوٹس ملاحظہ کریں، اور ہماری ریسپشنسٹ کو بتائیں اگر آپ کو اس خدمت کی ضرورت ہو۔

برطانوی اشارتی زبان کی ترجمانی بھی دستیاب ہے، اگرچہ اس کی پیشگی بکنگ کرانا لازمی ہے اور ہمیں آپ کے اپوائنٹمنٹ کو کسی مترجم کی دستیابی تک از سر نو مرتب کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے اگر ہمیں پیشگی طور پر اس مدد کے لیے آپ کی ضرورت کی اطلاع نہیں دی گئی ہے۔

## اپنی اپوائنٹمنٹ کے دوران میں کس سے ملاقات کروں گا؟

ہماری طبی ٹیم، جس میں ڈاکٹرز، ایڈوانسڈ نرس پریکٹیشنرز اور ایمرجنسی کیئر پریکٹیشنرز شامل ہیں، جن میں سب کے سب جو نگہداشت فراہم کرتے ہیں ان میں ماہر اور تجربہ کار ہیں، اور جو کہ آپ کو ضروری ہونے کی صورت میں کوئی بھی دوا تجویز کر سکتے ہیں۔

ہمارے مصروف ترین مراکز پر آپ کو پہلے کسی ہیلتھ کیئر اسسٹینٹ کے ذریعہ بھی دیکھا جا سکتا ہے جو کہ جانچوں کو انجام دینے کے قابل ہوگا، جیسے فشار خون اور درجہ حرارت، تاکہ ہمارے طبی عملہ کو آپ کے اپوائنٹمنٹ کی ترجیح کا جائزہ لینے میں مدد حاصل ہو۔

## مجھے کتنا انتظار کرنا ہوگا؟

آپ کو اپنے اپوائنٹمنٹ کے بارے میں پیشگی اطلاع دے دی جائے گی، مگر یہ یاد رکھنا ضروری ہے کہ یہ بس رہنمائی کے لیے ہے۔ کیوں کہ ہماری خدمت ایک ہنگامی نگہداشت کی خدمت ہے، ہماری طبی ٹیم ترجیح کے لحاظ سے مریضوں کو دیکھے گی نہ کہ پہنچنے کی ترتیب کے لحاظ سے۔ وہ مریضوں کا معائنہ کرنے کے درمیان میں مریضوں کو ٹیلی فون کر کے مشورے بھی دے رہے ہوں گے، اور بسا اوقات اس لیے مؤخر کیا جا سکتا ہے کیوں کہ کسی اور مریض کو ایبولینس کی یا ہسپتال میں بھرتی کیے جانے کی ضرورت ہے۔

ہمارا ہدف اپنے تمام مریضوں میں سے کم از کم 80% کو ان کے طے شدہ اپوائنٹمنٹ پر دیکھنے کا ہوتا ہے، مگر بہت مصروف اوقات میں آپ کا انتظار نسبتاً اُس سے کہیں زیادہ ہو سکتا ہے جو عام طور پر ہمارا نصب العین ہوتا ہے۔ آپ کی ریسپشنسٹ آپ کو بتائے گی اگر اس میں زیادہ انتظار کرنا پڑ سکتا ہے – برائے مہربانی انہیں بتائیں اگر آپ محسوس کرتے ہوں کہ آپ کی حالت انتظار کے دوران بگڑ رہی ہے۔

## مجھے جو خدمت موصول ہوتی ہے میں اس بارے میں رائے دینا چاہتا ہوں۔

حالات کہ جو خدمت ہم فراہم کرتے ہیں اس پر ہمیں فخر ہے، لیکن ہمیں تسلیم ہے کہ بسا اوقات مسائل پیدا ہو جاتے ہیں۔ آپ کی رائے – خواہ وہ مثبت ہو کہ منفی – ہمارے مریضوں کو جو نگہداشت موصول ہوتی ہے اس میں بہتری لانے کے لیے تبدیلیاں متعارف کرانے میں ہماری مدد کر سکتی ہے۔

اگر آپ کو کوئی پریشانی ہو تو سب سے پہلے ہماری ریسپشنسٹ کو بتائیں، جو کہ آپ کی تشویشات کو حل کرنے میں مدد کر سکتی ہے۔ ہمارا ہدف انتہائی اعلیٰ معیار کی گاہک خدمت فراہم کرنا ہے اور اپنے اسٹاف سے توقع کرتے ہیں کہ وہ حتیٰ الامکان آپ کی مدد کریں گے۔ اگر کلینک میں موجود ہمارا عملہ آپ کا مسئلہ نہیں حل کر پاتا ہے تو آپ ہماری ہیڈ آفس ٹیم سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

\* بذریعہ ڈاک ارسال کرنے کا پتہ **Patient Feedback, 21, Osprey Court, Bristol BS14 0BB**

\* بذریعہ ای میل ارسال کرنے کا پتہ **enquires@brisdock.org**

تمام شکایات کی چھان بین کی جائے گی اور ان کا جواب دیا جائے گا۔

آپ ہماری خدمت سے متعلق اپنی رائے ہمیں بتانے کے لیے کلینک ڈیسک پر موجود ہمارے کسی فیڈ بیک کارڈ کا بھی استعمال کر سکتے ہیں۔

ہم اپنی خدمت اور اسٹاف سے متعلق مثبت رائے کی حوصلہ افزائی کرنا بھی پسند کرتے ہیں۔

ہمارے کلینیشن اور آپریشنل اسٹاف سال کے 365 دن چوبیس گھنٹے ہفتے کے آخری ایام میں اور سرکاری تعطیلات کے دنوں میں اور ہفتے کے سبھی دنوں میں رات بھر بہت جانفشانی سے کام کرتے ہیں۔ اگر ہماری ٹیم کے کسی ممبر نے آپ کے لیے اپنے فرائض سے بڑھ کر کچھ کیا ہے، یا آپ محسوس کرتے ہیں کہ انہوں نے شاندار "مریضوں کی نگہداشت ایسے لوگوں کے ذریعہ جو خیال رکھتے ہیں" فراہم کیا ہے تو برائے مہربانی ایک فیڈ بیک کارڈ پر کرنے کے لیے تھوڑا وقت نکالیں اور ہم آپ کے تبصرے آگے بڑھانے کی ہر ممکن کوشش کریں گے۔