

আপনার GP কাজের সময় বহির্ভূত জরুরি পরিচর্যা পরিষেবা

বারংবার জিজ্ঞাসা করা প্রশ্নসমূহ

আপনার GP কাজের সময় বহির্ভূত পরিষেবা কী?

আপনার GP সার্জারি যখন বন্ধ থাকে, সেই সময় BrisDoc GP কাজের সময় বহির্ভূত পরিষেবাটি খোলা থাকে সপ্তাহের প্রতিটি কর্মদিবসে 18:30 টা থেকে 08:00 টার মধ্যে এবং সপ্তাহান্তে ও ব্যাংকের ছুটির দিনগুলিতে 24 ঘন্টা।

পরিষেবাটি একটি জরুরি পরিচর্যা পরিষেবা, এবং সেই রোগীদের জন্য যাদের এমন জরুরি চিকিৎসাগত সহায়তা বা পরামর্শ প্রয়োজন হয় যার জন্য সকালে বা সপ্তাহান্তের পরে জিপি সার্জারি খোলা পর্যন্ত অপেক্ষা করা যায় না।

আমরা দিনের বেলার অন্যান্য পরিষেবাগুলির সঙ্গে আমাদের সব স্থানগুলি ভাগ করে নিই, এবং কখনও কখনও ওয়েটিং রুমটি অন্যান্য পরিষেবা ব্যবহারকারী রোগীদের সঙ্গেও ভাগ করে নেওয়া হতে পারে।

আমি কীভাবে পরিষেবাটির সুযোগ পেতে পারি?

আমাদের পরিষেবায় সরাসরি পৌঁছে যাওয়া যায় না - আমাদের পরিষেবা পাওয়ার জন্য আপনাকে 111 নম্বর ডায়াল করতে হবে।

যদি ইংরেজী আপনার মাতৃভাষা না হয়, তাহলে NHS111 আপনাকে অনুবাদক দিতে সক্ষম হতে পারে। সব মোবাইল ও ল্যান্ডলাইন থেকে এটি বিনামূল্যে।

NHS111 এ যারা ফোন কলগুলি পরিচালনা করেন, তারা আপনার সব বিশদ তথ্য নেবেন এবং আপনার প্রয়োজনগুলির জন্য আপনাকে সবচেয়ে যথাযথ পরিষেবায় রেফার করবেন। আপনার যদি কোনো জিপি পরিষেবা ব্যবহার করার প্রয়োজন হয়, তাহলে তারা একটি জবাবি টেলিফোন কল অথবা সরাসরি আমাদের যে কোনো একটি স্থানে অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য আপনাকে বুকিং দিতে পারেন। তারা আপনাকে ছোটখাটো আঘাতের ইউনিট (MIU) বা A&E (আপৎকালীন) বিভাগ সহ অন্যান্য পরিষেবাগুলিতেও রেফার করতে পারেন।

আপনার অবস্থা যদি আপৎকালীন বা প্রাণসংশয়কর হয়, সেই ক্ষেত্রে আপনার সবসময় 999 নম্বরে ডায়াল করা উচিত।

আমার একজন অনুবাদক প্রয়োজন - এর ব্যবস্থা করা যায় কি?

টেলিফোনের মাধ্যমে 200 এর বেশি ভাষায় অনুবাদ পরিষেবাগুলি ব্যবহার করা যায়। আরো বিশদ তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের ফ্রন্ট ডেস্কের বিজ্ঞপ্তিটি দেখুন এবং আপনার এই পরিষেবাটির প্রয়োজন হলে আমাদের

রিসেপশনিস্টকে জানান।

ব্রিটিশ সাইন ল্যাঙ্গুয়েজে অনুবাদও উপলব্ধ, যদিও এটা অগ্রিম বুকিং-এর প্রয়োজন হয়, এবং আমাদেরকে যদি আগে না জানানো হয়ে থাকে যে আপনার এই সহায়তার প্রয়োজন আছে সেই ক্ষেত্রে একজন অনুবাদক উপলব্ধ না হওয়া পর্যন্ত আমাদেরকে আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টটির নতুন সময়সূচি স্থির করতে হতে পারে।

আমার অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় আমি কার সঙ্গে দেখা করব?

আমাদের চিকিৎসা দলের অন্তর্ভুক্ত হলেন ডাক্তার, অ্যাডভান্সড নার্স প্র্যাক্টিশনার, ও এমার্জেন্সি কেয়ার প্র্যাক্টিশনাররা, এবং তারা যে সেবা প্রদান করেন সেগুলির ক্ষেত্রে দক্ষ ও অভিজ্ঞ, এবং প্রয়োজন হলে তারা আপনাকে যে কোনো ওষুধের জন্য একটি প্রেসক্রিপশন দিতে সক্ষম হবেন।

আমাদের ব্যস্ততম স্থানগুলিতে একজন হেলথ কেয়ার অ্যাসিস্ট্যান্ট প্রথমে আপনাকে দেখতে পারেন, যিনি রক্তচাপ ও তাপমাত্রা মাপার মত পরীক্ষাগুলি করতে সমর্থ হবেন, যাতে আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টের অগ্রাধিকার মূল্যায়ন করতে আমাদের চিকিৎসা কর্মীদের সাহায্য করা যায়।

আমাকে কতক্ষণ অপেক্ষা করতে হবে?

আপনাকে আগে থেকেই আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টের বিষয়ে জানানো হবে, কিন্তু এটা মনে রাখা জরুরি যে এটা একটা নির্দেশিকা মাত্র। যেহেতু আমরা একটি জরুরি পরিচর্যা পরিষেবা, তাই আমাদের চিকিৎসা দল অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে রোগীদের দেখবেন, পৌঁছানোর ক্রম অনুসারে নয়। রোগীদের মুখোমুখি দেখার মাঝখানে তারা রোগীদের পরামর্শ দেওয়ার জন্য তাদেরকে টেলিফোনও করবেন, এবং আরেকজন রোগীর একটি অ্যান্ডুলেন্স বা হাসপাতালে ভর্তি হওয়ার প্রয়োজনের কারণে কখনও কখনও দেরি হতে পারে।

আমরা আমাদের সব রোগীদের মধ্যে কমপক্ষে 80% রোগীকে তাদের বুকিং করানো অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময়ের 30 মিনিটের মধ্যে দেখার লক্ষ্য স্থির করেছি, কিন্তু খুব ব্যস্ত সময়গুলিতে আমরা আদর্শ পরিস্থিতিতে যতটা চাই তার চেয়ে বেশি সময় আপনাকে অপেক্ষা করতে হতে পারে। যদি অপেক্ষার সময় আরো দীর্ঘতর হওয়ার সম্ভাবনা থাকে, তাহলে আপনার রিসেপশনিস্ট আপনাকে জানাবেন - আপনি অপেক্ষা করার সময় যদি মনে করেন যে আপনার অবস্থার অবনতি হচ্ছে তাহলে অনুগ্রহ করে তাকে জানান।

আমি যে পরিষেবা পেয়েছিলাম সেই বিষয়ে মতামত দিতে চাই।

যদিও আমরা আমাদের প্রদান করা পরিষেবার বিষয়ে গর্বিত, তবে আমরা উপলব্ধি করি যে কখনও কখনও সমস্যা তৈরি হতে পারে। আপনার মতামত ইতিবাচক না নেতিবাচক যাই হোক না কেন - তা আমাদের রোগীদের পাওয়া পরিচর্যাকে উন্নত করার জন্য পরিবর্তনগুলি করতে আমাদেরকে সাহায্য করবে।

আপনার যদি কোনো সমস্যা হয়, তাহলে সর্বপ্রথমে আমাদের রিসেপশনিস্টকে বলুন, তিনি আপনার উদ্বেগগুলির

সমাধান করতে সক্ষম হতে পারেন। সর্বোচ্চ মানদণ্ডের গ্রাহক পরিষেবা দেওয়াই আমাদের লক্ষ্য এবং আশা করি আমাদের কর্মীরা যেখানে সক্ষম হবেন আপনাকে সাহায্য করবেন। যদি ক্লিনিকে আমাদের কর্মীরা আপনার সমস্যার সমাধান করতে না পারেন, তাহলে আপনি আমাদের হেড অফিসের দলের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন:

• ডাকযোগে এই ঠিকানায়: **Patient Feedback, 21, Osprey Court, Bristol BS14 0BB**

• ইমেল দ্বারা enquires@brisdoc.org এ

সব অভিযোগগুলির অনুসন্ধান করা হবে এবং উত্তর দেওয়া হবে।

আপনি আমাদের পরিষেবা সম্বন্ধে যা ভেবেছিলেন তা আমাদেরকে জানানোর জন্য, ক্লিনিকের ডেস্কে লভ্য ফীডব্যাক কার্ডগুলির মধ্যে যে কোনো একটাও ব্যবহার করতে পারেন।

আমরা আমাদের পরিষেবা ও কর্মীদের সম্বন্ধে ইতিবাচক মতামতেও উৎসাহ দিতে চাই।

আমাদের ক্লিনিসিয়ান ও অপারেশনাল কর্মীরা অবিশ্বাস্য রকম কঠোর পরিশ্রম করেন, সারা বছর ধরে 365 দিন, সপ্তাহান্তে ও ব্যাংকের ছুটির দিনগুলিতে দিনের 24 ঘন্টা, সারাশ্রম ধরে, এবং সপ্তাহের প্রতিটি কর্মদিবসে সারা রাত ধরে। আমাদের দলের কোনো সদস্য যদি আপনার জন্য দায়িত্বের বাইরে গিয়ে অতিরিক্ত কাজ করে থাকেন, কিংবা আপনি মনে করেন যে তারা "সেবা প্রদানকারী ব্যক্তিদের দ্বারা অসাধারণ রোগী পরিচর্যা" দিয়েছেন, তাহলে অনুগ্রহ করে এক মুহূর্ত সময় নিয়ে একটি ফীডব্যাক কার্ড ভরুন এবং আমরা আপনার মন্তব্যগুলি তার কাছে পৌঁছে দেওয়ার জন্য যথাসম্ভব চেষ্টা করব।