pchs
Punjabi Community Health Services

پنجابی کمیونٹی ہیلتھ سروسز

ASPIRE سیکشن K: ان افراد کے حقوق جن کو خدمات فراہم کی گئیں **موضوع: کلائنٹ بل آف رائٹس، ذمہ داریاں اور شکایت کی پالیسی**	
CARF حوالہ: ASPIRE - سیکشن 1.K.1, & 3	
آخری جائزہ/ نظرثانی: اپریل 2024	اگلا جائزہ: اپریل 2025
دائرہ کار: جن کو خدمات فراہم کی گئیں/کلائنٹس، عملہ اور دیگر اسٹیک ہولڈرز (جس طرح قابل اطلاق ہو)	صفحہ: 6 میں سے 1
امندیپ کور ، چیف ایگزیکٹو آفیسر کی طرف سے منظور شدہ	

1. کلائنٹ کے حقوق

پنجابی کمیونٹی ہیلتھ سروسز (PCHS) میں خدمات حاصل کرنے والے تمام افراد کو یہ حق حاصل ہے:

a. معلومات تک رسائی

i. 'ذاتی صحت کے ریکارڈ تک رسائی کے لیے درخواست فارم' جمع کر کے اپنے ریکارڈ تک رسائی حاصل کریں (جو ضمیمہ 'A' کے طور پر منسلک ہے)۔ درخواست فارم عملے کے پاس یا استقبالیہ ڈیسک پر دستیاب ہے۔

ii. ان خدمات یا پروگراموں کا انتخاب کریں جن میں کلائنٹ پروگرام اورینٹیشن پیکج کی بنیاد پر شرکت کرتا ہے جس میں پروگرام کے رہنما خطوط، نگہداشت/سروس پلان کے طریقہ کار، اخراجات، خطرات، حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں معلومات شامل ہیں۔

b. کیئر پلان (نگہداشت کے منصوبے) کی تشکیل

i. خدمات کے بارے میں سوالات پوچھیں اور جوابات حاصل کریں۔

ii. تشخیص کے دوران ایک شخص کو ان کے ساتھ موجود رہنے کے لئے نامزد کریں۔

iii. ان کے نگہداشت کے منصوبے یا خدمات کے بارے میں تمام فیصلوں میں ایک فعال شریک بنیں۔

iv. کسی شخص کو ان کے نگہداشت کے منصوبے کی تشکیل، تقویم اور نظر ثانی میں حصہ لینے کے لیے نامزد کریں۔

v. ان کے کیس مینیجر/ ورکر کے ساتھ ان کی نگہداشت کے منصوبے پر تبادلہ خیال کریں۔

vi. مناسب ماحول میں علاج حاصل کریں - ایسا جو ان کی نگہداشت کے منصوبے کی ضروریات کے مطابق سب سے زیادہ آزادی فراہم کرتا ہے۔

vii. ان کے خاندان کو ان کے نگہداشت کے منصوبے میں شامل کریں۔

viii. اگر وہ فیصلہ کرتے ہیں تو ان کے نگہداشت کے منصوبے میں خاندان کی شرکت سے انکار کریں۔

ix. نگہداشت/سروس پلان کی بنیاد پر؛ مناسب نمائندگی، سیلف ہیلپ سپورٹ سروسز، اور ایڈوکیسی سپورٹ سروسز (جو بھی قابل اطلاق ہو) کے لیے قانونی اداروں سے متعلق وسائل تک رسائی یا ریفرل (حوالہ) حاصل کریں۔

c. معلومات کی پردہ داری اور رازداری

i. یہ کہ جمع کی گئی تمام ذاتی صحت کی معلومات کو خفیہ رکھا جائے گا۔
ii. یہ کہ کلائنٹ کی طرف سے تحریری/زبانی رضامندی فراہم کرنے کے بعد ہی معلومات جاری یا حاصل کی جائے گی۔
iii. یہ کہ کلائنٹ زبانی رضامندی یا تحریری خط کے ذریعے کسی بھی وقت اپنی رضامندی واپس لے سکتا/سکتی ہے۔
iv. ایک کے مقابل ایک (ون ٹو ون) مداخلت نجی ماحول میں فراہم کی جائے گی۔

d. بدسلوکی سے آزادی

i. انسانی حقوق کے ضابطہ یا کینیڈین چارٹر آف رائٹس اینڈ فریڈمز میں ممنوع کی گئی امتیازی سلوک کی کسی بھی بنیاد پر بلا امتیاز خدمات حاصل کریں۔
ii. آپ کے ساتھ عزت اور احترام کے ساتھ سلوک کیا جائے۔
iii. زبانی، جسمانی، جنسی، جذباتی یا مالی بدسلوکی/استحصال کا نشانہ نہ بنایا جائے؛ سخت یا غیر منصفانہ طرز عمل۔
iv. اس طریقے سے برتاؤ کیا جائے جو کلائنٹ کی انفرادیت کو پہچانے اور کلائنٹ کی ضروریات اور ترجیحات کے لیے حساس ہو اور اس کے مطابق ردعمل دے، بشمول نسلی، روحانی، لسانی، خاندانی اور ثقافتی عوامل پر مبنی ترجیحات۔

e. کلائنٹ کو حق حاصل ہے

i. ثقافتی طور پر محفوظ طریقے سے خدمات حاصل کرنے کا۔
ii. خدمات کے بارے میں واضح اور قابل رسائی معلومات اس زبان میں حاصل کرنے کا جو زبان وہ سمجھتے ہیں۔
iii. طبعی خدمات فراہم کرنے والے یا اونٹاریو ہیلتھ ٹیم سے ان کی خدمات کو مربوط کرنے میں مدد حاصل کرنے کا۔
iv. کسی بھی خدمت کی فراہمی کے لیے رضامندی سے انکار کرنے کا۔
v. فراہم کردہ خدمت کے سلسلے میں خدشات کا اظہار کرنے یا تبدیلیوں کی سفارش کرنے کا۔

f. مالی استحصال سے آزادی

i. فیس-برائے-سروس چارٹ حاصل کریں، جہاں خدمات کی لاگت وصول کی جاتی ہے۔ فیس-برائے-سروس چارٹ استقبالیہ پر دستیاب ہوگا۔

ii. زیادہ تر خدمات حاصل کریں جو کلائنٹ کو بغیر کسی لاگت کے فراہم کی جاتی ہیں۔

g. انتقامی کارروائی سے آزادی

i. خدمت یا نگہداشت کے منصوبے سے انکار کر دیں
ii. خدمات حاصل کریں چاہے کلائنٹ نے عملے کے کسی رکن کے خلاف شکایت کی ہو، اور کلائنٹ کے خلاف کوئی انتقامی کارروائی نہیں کی جائے گی۔

h. تذلیل سے آزادی

i. خدمات حاصل کریں چاہے کلائنٹ نے عملے کے کسی رکن کے خلاف شکایت کی ہو،اور کلائنٹ کی کوئی تذلیل نہیں کی جائے گی۔

i. عدم توجہی سے آزادی

i. خدمات حاصل کریں چاہے کلائنٹ نے عملے کے کسی رکن کے خلاف شکایت کی ہو،اور کلائنٹ کے خلاف کوئی غفلت نہیں برتی جائے گی۔

j. شکایت درج کروائیں

i. شکایات کریں، ان کا ازالہ کروائیں، 30 کام کے دنوں کے اندر تحریری جواب حاصل کریں۔
ii. عملے کے خلاف تحریری طور پر شکایت کریں۔
iii. شکایت کا ایک مناسب طریقہ کار جس کا خاکہ کلائنٹ کو شکایت درج ہونے پر دیا جائے گا۔
iv. خدمات حاصل کرنا جاری رکھیں، اور درج کرائی گئی شکایت کی وجہ سے کلائنٹ کے خلاف کوئی انتقامی کارروائی، تذلیل یا غفلت نہیں ہوگی۔
v. ان کے منتخب کردہ وکیل کے ذریعہ مدد کی جائے؛ مثال کے طور پر، خاندان، دوست، کیس مینیجر، صارفین کی وکالت کی کمیٹی یا تنظیم کا رکن، وغیرہ۔

2. کلائنٹ کے حقوق

PCHS میں خدمات حاصل کرنے والے فرد کے طور پر، کلائنٹ کی ذمہ داری ہے کہ:

a. دوسرے کلائنٹس اور عملے کے ساتھ عزت اور وقار کے ساتھ پیش آئیں۔
b. منسوخی کی صورت میں، 2 کاروباری دنوں کا نوٹس دیں۔
c. اپائنٹمنٹس کے لیے وقت پر پہنچیں۔
d. کیس ورکر/مینیجر/اسٹاف کے ساتھ نگہداشت کا ایک ایسا منصوبہ تیار کرنے میں فعال طور پر حصہ لیں جو ان کی ضروریات کو پورا کرتا ہو۔
e. سوالات پوچھیں اگر کلائنٹس کو PCHS میں حاصل ہونے والی خدمت کے کسی بھی پہلو کے بارے میں سمجھ نہیں آتی یا مزید معلومات کی ضرورت ہے۔

f. PCHS کے احاطے میں اور بیرونی سرگرمیوں اور تقریبات کے دوران تشدد، شراب نوشی، نشہ آور اشیاء، سگریٹ نوشی اور ہتھیاروں کے استعمال کے لیے PCHS کی مطلق عدم برداشت (زیرہ ٹالرنس) کی پالیسی کا احترام کریں۔
g. اگر ایڈریس، فون نمبر، ہنگامی رابطہ یا ہیلتھ کارڈ نمبر میں کوئی تبدیلی ہو تو PCHS کے عملے کو جلد از جلد مطلع کریں۔
h. کلائنٹس کو حاصل ہونے والی خدمات کا جائزہ لینے میں عملے کے ساتھ حصہ لیں۔
i. کلائنٹس کو بہتر خدمات پیش کرنے میں مدد کرنے کے لیے PCHS کو تاثرات فراہم کریں۔
j. ورچوئل خدمات حاصل کرنے کے لیے ان کی وسعت کا اشتراک کریں۔

3. شکایت کی پالیسی

a. پالیسی بیان

PCHS بہترین سروس فراہم کرنے کے لیے پرعزم ہے۔ ہم تسلیم کرتے ہیں کہ وقتاً فوقتاً خدشات یا شکایات ہو سکتی ہیں، اور ہم سمجھتے ہیں کہ ہمارے کلائنٹس اور اسٹیک ہولڈرز کو یہ حق حاصل ہے کہ ہمیں اس کے بارے میں بتائیں۔ ہم یہ بھی مانتے ہیں کہ تحفظات اور شکایات کو حل کرنے کا عمل بروقت، منصفانہ اور باعزت ہونا چاہیے۔

b. شکایت کرنے کا طریقہ کار

کلائنٹ کو شکایت کرنے اور اس عمل کے دوران کیا توقع رکھنا چاہیے جاننے کے لیے، نیچے دی گئی مرحلہ وار ہدایات پر عمل کرنا چاہیے۔ شکایت کے نتیجے میں انتقامی کارروائی یا ان کی خدمات میں رکاوٹ نہیں ہوگی۔

<u>مرحلہ 1: عملے کے رکن کے ساتھ حل کریں:</u>

PCHS کے عملے کے اس رکن کے ساتھ مسئلہ حل کرنے کی کوشش کریں جس کے ساتھ آپ کو مسائل درپیش ہیں۔

<u>مرحلہ 2: عملے کے براہ راست سپروائزر سے شکایت:</u>

اگر کوئی کلائنٹ مطمئن نہیں ہے، تو وہ عملے کے رکن کے براہ راست سپروائزر کو تحریری شکایت (بذریعہ میل، فیکس، یا ذاتی طور پر) جمع کرا سکتا/سکتی ہے۔ راہ کرم استقبالیہ ڈیسک پر 'شکایت فارم' (ضمیمہ '**B**' کے طور پر منسلک) طلب کریں۔ کلائنٹ ریسپشن ڈیسک سے سپروائزر کا نام اور عہدہ بھی حاصل کر سکتا/سکتی ہے۔

<u>ڈاک کا پتہ:</u>
Punjabi Community Health Services (PCHS)
2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7
<u>ای میل ایڈریس:</u> info@pchs4u.com
<u>فیکس نمبر:</u> 1855-326-7756

ذاتی طور پر: کلائنٹ PCHS کے دفتری مقامات میں سے کسی پر بھی ریسپشن ڈیسک پر مہر بند لفافہ چھوڑ سکتا/سکتی ہے۔ براہ کرم لفافے کےاوپر 'شکایت فارم' کے تحریر کریں۔

کلائنٹ کو 30 کام کے دنوں میں تحریری جواب موصول ہوگا۔

مرحلہ 3: ایگزیکٹو ٹیم کے رکن سے شکایت:

اگر کلائنٹ اب بھی کسی سپروائزر کے جواب سے مطمئن نہیں ہے، تو وہ متعلقہ پروگرام کے ایگزیکٹو ٹیم کے رکن کے پاس 'اگلے درجے کے عہدیدار سے شکایت کے لیے درخواست فارم' (ضمیمہ 'C' کے طور پر منسلک ہے) کو مکمل کر کے جمع کرا سکتا/سکتی ہے۔

ڈاک کا پتہ:

Punjabi Community Health Services (PCHS)
2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7
ای میل ایڈریس: Mudassara@pchs4u.com
Ekta@pchs4u.com
Amanjit@pchs4u.com
Ansjyot@pchs4u.com
فیکس نمبر: 1855-326-7756
ذاتی طور پر: کلائنٹ PCHS کے دفتری مقامات میں سے کسی پر بھی ریسپشن ڈیسک پر مہر بند لفافہ چھوڑ سکتا/سکتی ہے۔ براہ کرم لفافے کےاوپر 'شکایت فارم' کے تحریر کریں۔

کلائنٹ کو 30 کام کے دنوں میں تحریری جواب موصول ہوگا۔

مرحلہ 4: چیف ایگزیکٹو آفیسر (CEO) سے شکایت:

اگر کلائنٹ اب بھی ایگزیکٹو ٹیم کے رکن کے جواب سے مطمئن نہیں ہے، تو وہ چیف ایگزیکٹو آفیسر (CEO) کے پاس 'اگلے درجے کے عہدیدار سے شکایت کے لیے درخواست فارم' (ضمیمہ 'C' کے طور پر منسلک ہے) کو مکمل کر کے جمع کرا سکتا/سکتی ہے۔

ڈاک کا پتہ:

Punjabi Community Health Services (PCHS)
2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7
ای میل ایڈریس: Amandeep.Kaur@pchs4u.com
فیکس نمبر: 1855-326-7756
ذاتی طور پر: کلائنٹ PCHS کے دفتری مقامات میں سے کسی پر بھی ریسپشن ڈیسک پر مہر بند لفافہ چھوڑ سکتا/سکتی ہے۔ براہ کرم لفافے کےاوپر 'شکایت فارم' کے تحریر کریں۔

کلائنٹ کو 30 کام کے دنوں میں تحریری جواب موصول ہوگا۔

مرحلہ 5: بورڈ کے صدر سے شکایت:

اگر کلائنٹ اب بھی چیف ایگزیکٹو آفیسر (CEO) کے جواب سے مطمئن نہیں ہے، تو وہ بورڈ کے صدر کے پاس 'اگلے درجے کے عہدیدار سے شکایت کے لیے درخواست فارم' (ضمیمہ 'C' کے طور پر منسلک ہے) کو مکمل کر کے جمع کرا سکتا/سکتی ہے۔

ڈاک کا پتہ:
Punjabi Community Health Services (PCHS)
2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7
ای میل ایڈریس: President@pchs4u.com
فیکس نمبر: 1855-326-7756
ذاتی طور پر: کلائنٹ PCHS کے دفتری مقامات میں سے کسی پر بھی ریسپشن ڈیسک پر مہر بند لفافہ چھوڑ سکتا/سکتی ہے۔ براہ کرم لفافے کےاوپر 'شکایت فارم' کے تحریر کریں۔

کلائنٹ کو 30 کام کے دنوں میں تحریری جواب موصول ہوگا۔

مرحلہ 6: اب بھی غیر مطمئن ہیں؟

اگر کلائنٹ اب بھی بورڈ کے جواب سے مطمئن نہیں ہے تو وہ اپنے خرچہ پر آزادانہ مشورہ حاصل کرنے کے لیے آزاد ہیں (PCHS سے باہر کسی سے)۔