



ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੋਂ
ਕਿਹੜੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ
ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ?

ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹੋਣ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸਥਾਨਕ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਲੱਭ ਰਹੇ ਹੋ ਤਾਂ ਇਹ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਵੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਵਰਤਦੇ ਹੋ।

ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (Care Quality Commission, CQC)

ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਹੈ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਡੈਂਟਲ ਅਤੇ ਜੀਪੀ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਾਂ, ਹਸਪਤਾਲ ਅਤੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇਣ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਹਰੇਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਪਤਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੀ ਇਹ:

- ਸੁਰੱਖਿਅਤ;
- ਪ੍ਰਭਾਵੀ;
- ਪਰਵਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ;
- ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ; ਅਤੇ
- ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਅਗਲੇ ਪੰਨੇ ਵਰਣਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ (ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਦੇਸਤ ਨੂੰ) ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਪ੍ਰਭਾਵੀ, ਪਰਵਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ, ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਹੈ ਅਤੇ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਸਟਾਫ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਜ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਬਿਲਕੁਲ ਸਹੀ, ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਨਵੀਨਤਮ ਹਨ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੰਦਾਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਗਾੜ ਆ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਟਾਫ ਧਿਆਨ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਵਾਈਆਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸਹੀ ਗਿਆਨ, ਹੁਨਰਾਂ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਵਾਲਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ ਮੌਜੂਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੋ।
- ਸਥਾਨ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣਾਂ ਨੂੰ ਸਾਫ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਲਈ ਚੰਗਾ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇਨਫੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜੋਖਮਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਜੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹੋਣ ਤਾਂ ਉਹ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਠਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਵਾਪਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ, ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਇਸਦਾ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਗਲਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਮਾਫੀ ਮੰਗਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਉਹ ਇਸ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਸਿੱਖਣਗੇ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ ਇਸ ਨੂੰ ਦੂਜੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਵਾਪਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਣਗੇ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਸਟਾਫ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡਾ ਡਾਕਟਰੀ ਇਤਿਹਾਸ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਜ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੋਣਾਂ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿਹੜਾ ਇਲਾਜ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਬਿਹਤਰੀਨ ਹੈ।
- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਉਮਰ, ਲਿੰਗ, ਲਿੰਗੀ ਪਛਾਣ, ਅਸਮਰਥਤਾ, ਨਸਲ, ਧਰਮ ਜਾਂ

ਵਿਸ਼ਵਾਸ, ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਦਿਲਚਸਪੀ (ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਲੈਸਬਿਅਨ, ਗੇਅ, ਬਾਇਸੈਕਸੁਅਲ ਜਾਂ ਹੀਟਰੋਸੈਕਸੁਅਲ ਹੋ) ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ।

- ਜੇ ਹੋਰ ਮਾਹਰਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਹ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਭੇਜਦੀ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਇਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੁਹਾਡੀ ਸਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਡਾਕਟਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅੱਗੇ ਭੇਜਦੀ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਪਰਵਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸੋਚਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਮਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਰਦ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਬੇਆਰਾਮੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਯਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ।
- ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਵਰਤਣਾ ਆਸਾਨ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਮ ਕੰਮਕਾਜੀ ਸਮਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਸਮੇਤ, ਸੰਕਟਕਾਲੀ ਇਲਾਜ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੁੱਛਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਵੱਖਰੀਆਂ ਲੋੜਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਉਮਰ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਸਮਰਥਤਾ ਵਰਗੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇਰੀਆਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟ ਲਈ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਉਡੀਕ ਨਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਆਸਾਨ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਇਲਾਜ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਾ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਇਸਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਦਾ ਹੈ।
- ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਨਵੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸਿੱਖ ਸਕਣ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆ ਸਕਣ।
- ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਇਸ ਬਾਰੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਚੰਗਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਬਿਲਕੁਲ ਸਹੀ ਹਨ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਹੱਤਵ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਵਰਤਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹੋਣ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਮਾੜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- **ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਕੋਲ ਉਠਾਓ**

ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਉਹ ਉਸੇ ਵੇਲੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕਾਨੂੰਨ, ਹਰੇਕ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜ਼ਰੂਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ **NHS** ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਐਨਲਾਈਨ ਆਪਣੀ ਸਥਾਨਕ **NHS** ਏਰੀਆ ਟੀਮ ਨੂੰ ਲੱਭੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ **0345 015 4033** 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਜਾਂ **www.ombudsman.org.uk** 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਪਾਰਲੀਮੈਂਟਰੀ ਅਤੇ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ (Parliamentary and Health Service Ombudsman) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਕਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ **www.nhs.uk/NHSConstitution** 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਇਲਾਜ ਲਈ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ **08456 120540** 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਜਾਂ **www.dentalcomplaints.org.uk** 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਦੰਦਾਂ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੇਵਾ (Dental Complaints Service) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- **ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ**

ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਕਿ ਕਦੋਂ, ਕਿੱਥੇ ਅਤੇ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਮਿਲ ਰਹੀ ਮਾੜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਚੰਗੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਣ ਦੇ ਬਿਹਤਰੀਨ ਤਰੀਕੇ ਲਈ ਪਿਛਲੀ ਜਿਲਦ ਦੇਖੋ।

ਸਥਾਨਕ ਸਹਾਇਤਾ ਸਮੂਹ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਥਾਨਕ ਹੈਲਥਵਾਚ (Healthwatch), ਅਤੇ ਸਵੈਸੇਵੀ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੰਗਠਨ ਵੀ ਸਾਨੂੰ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

ਪਰ, ਇਹ ਜਾਣਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਨਹੀਂ ਲਿਜਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਜਾਂਚਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੰਦਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਵਿਖੇ ਸਿਸਟਮਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਾਂ – ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਖ਼ਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਮਾਹਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਦੰਦਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਗ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਉਮੀਦ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ (ਮੂਲ ਮਿਆਰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਤਾਂ ਅਸੀਂ

ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ। ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹ ਕੀ ਕਰੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਰਸਮੀ ਚਿਤਾਵਨੀ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀ; ਅਤੇ
- ਕਿਸੇ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ (ਸਿਖਰਲੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ)

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਿਵੇਂ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ

ਆਪਣੀ ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇਖਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇਖੋ। ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਨਾਮ, ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਪੋਸਟਕੋਡ ਦੁਆਰਾ ਖੋਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਰਿਪੋਰਟ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਮਿਲੀਆਂ ਚੰਗੀਆਂ ਗੱਲਾਂ, ਸਾਨੂੰ ਮਿਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਅਸੀਂ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਸਾਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ;
- ਉਸ ਸਮੇਂ ਈਮੇਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮ ਦਰਜ ਕਰਾਓ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਨਵੀਆਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ;
- ਸਾਡੀਆਂ ਨਵੀਨਤਮ ਖ਼ਬਰਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਈ-ਨਿਊਜ਼ਲੈਟਰ ਲਈ ਨਾਮ ਦਰਜ ਕਰਾਓ; ਅਤੇ
- ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਬਿਹਤਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਜਨਤਕ ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੋ।

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: **03000 616161** (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਦਰਾਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ)

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ: **enquiries@cqc.org.uk**

ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇਖੋ: **www.cqc.org.uk**

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: **Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA**

ਸਾਨੂੰ **Twitter** ਅਤੇ **Facebook** 'ਤੇ ਫਾਲੋ ਕਰੋ:



@CareQualityComm



www.facebook.com/CareQualityCommission

ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੋਂ ਇਸ ਪੁਸਤਿਕਾ ਨੂੰ ਹੋਰ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਲੈਣੀ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਦੇ ਹਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇ। ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਪਰ ਅਸਧਾਰਨ ਹਾਲਾਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ 1998 (Data Protection Act 1998) ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੋ (Code of Practice on Confidential Personal Information) (ਜੋ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰੱਖਾਂਗੇ।

