আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আমরা কিভাবে ব্যবহার করলাম, আদান-প্রদান করলাম অথবা আপনার কাছে প্রকাশ করলাম সে ব্যাপারে আপনি অসুখী হলে তখন আপনি কি করবেন

আমাদের কাছে তথ্য চেয়ে আপনার অনুরোধের প্রেক্ষিতে আমাদের কাছ থেকে আপনি যে সাড়া পেয়েছেন তা নিয়ে আপনি যদি অসুখী হন, অথবা আপনার তথ্য আমরা যেভাবে ব্যবহার করেছি অথবা আদান-প্রদান করেছি তা নিয়ে আপনার যদি আপত্তি থাকে তাহলে যেখান থেকে আপনি কেয়ার বা যত্ন-সেবা নিচ্ছেন সেখানকার ম্যানেজারকে আপনার যোগাযোগ করা উচিত।

আপনি যদি অসন্তুষ্ট হন তাহলে যেখানে আপনি আনুষ্ঠানিকভাবে অভিযোগ করতে পারেন অথবা আপনার মতামত জানাতে পারেন:

ফোন: বিনা খরচে **0800 7834839** নম্বরে ফোন করে কথা বলুন

পোষ্ট: **কনসিউমার রিলেশানস**
FREEPOST RLSH-BBHX-ZRRU
Trust HQ
EastONE
22 Commercial St
London E1 6LP

আমরা যদি আপনার অভিযোগের সমাধান করতে না পারি তাহলে ইনফরমেশান কমিশনারের অফিসে আপনার যোগাযোগ করার অধিকার থাকবে:

Web: http://www.ico.gov.uk/

পোষ্ট: **ইনফরমেশান কমিশানার্স অফিস**
Wycliffe House
Water Lane, Wilmslow, Cheshire. SK9 5AF

টেল: **01625 545700**

আপনার রেকর্ড ও আপনি

সেবা ব্যবহারকারীর জন্যে তথ্য

আমরা কিভাবে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবো ও আদান-প্রদান করবো, আপনি কিভাবে এই তথ্যগুলো সম্পর্কে জানবেন এবং আমরা এই তথ্যগুলো নিয়ে যেভাবে কাজ করছি সে ব্যাপারে আপনি অখুশী হলে কি করতে হবে এই লিফলেট (তথ্যপত্র) তার ব্যাখ্যা দিবে।

আপনার যত্ন নেয়া

আমরা যে আপনাকে সবচেয়ে ভালো যত্ন-সেবা দিচ্ছি সে বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্যে আপনার ওপর তথ্য এবং যে সেবা-যত্ন আপনি পাচ্ছেন সে সম্পর্কিত তথ্য আমাদের রেকর্ডে (নথিভুক্ত) থাকতে হবে।

আমরা কি ধরণের তথ্য রেকর্ড করে থাকি?

যেসব তথ্য আমরা রেকর্ড করে থাকি সেগুলোর মধ্যে রয়েছে:

- আপনার এন.এইচ.এস নম্বর
- আপনাকে ও আপনার পরিবারের অন্য সদস্যদেরকে যোগাযোগের জন্যে বিস্তারিত
- আপনার লিঙ্গ ও জাতিগত পরিচয়
- আপনার চাকুরী সম্পর্কিত তথ্য, যদি আপনি চাকুরীতে থাকেন, এবং আপনি কোথায় থাকেন তা
- আপনার মূল্যায়ন ও কেইস পর্যালোচনার বিস্তারিত
- আপনার কেয়ার (যত্ন-সেবা) পরিকল্পনা, যে চিকিৎসা আপনি বর্তমানে পাচ্ছেন ও ভবিষ্যতের জন্যে পরিকল্পনা করছেন তা সহ
- আমাদের ও অন্যদের সাথে যোগাযোগ যেমন আপনার জিপি, আপনার সোস্যাল ওয়ার্কার (যদি কেউ থাকে), এবং আপনার যত্নের সাথে অন্য কোনো এজেন্সী সংশ্লিষ্ট হলে

অনুগ্রহ করে আপনার সম্পর্কে (আপনার ঠিকানার পরিবর্তন হলে সেটি সহ) আমাদের নির্ভুল ও সর্বশেষ তথ্য আমাদের দিবেন। এতে করে সবচাইতে যথার্থ যত্ন ও চিকিৎসা আমরা আপনাদের দিতে পারবো।

আমাদের স্থানীয় ইলেক্ট্রনিক হেলথ রেকর্ড সিস্টেমে আমরা আপনার তথ্য রাখবো। এই তথ্য সম্পর্কে জানার ক্ষেত্রে রয়েছে কঠোর নিয়ন্ত্রণ এবং এসব তথ্য জানার অনুমতি দেয়া হয় কেবলমাত্র জানার প্রয়োজন হলেই। ট্রাষ্টের বাইরের ব্যক্তিদের অথবা আমাদের অনুমতি ছাড়া অন্য কারোর এই তথ্য জানার সুযোগ নেই।

আমাদের স্থানীয় ইলেক্ট্রনিক হেলথ্ রেকর্ড সিস্টেমে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য থাকুক বলে আপনি যদি না চান তাহলে আমাদের পক্ষে আপনার যত্ন নেয়া হয়তো সম্ভব হবেনা এবং অন্য ট্রাষ্টের কাছ থেকে যত্ন গ্রহণের জন্যে তখন আপনাকে বলা হবে। যেসব লোকজন ট্রাষ্টের জন্যে কাজ করেন এবং যারা সেবা ব্যবহারকারী তাদের জন্যেও এটি প্রযোজ্য। এই ব্যবস্থার ফলে আমাদের স্থানীয় ইলেক্ট্রনিক হেলথ রেকর্ড সিস্টেমে আপনার যদি কোনো রেকর্ড না থাকে তাহলে আপনার জন্যে একটি ঝুঁকি থেকে যাবে।।

আপনার সাথে যোগাযোগ করা

আপনি যদি আমাদেরকে আপনার মোবাইল নম্বর দেন, তাহলে আপনি আমাদের মানা না করলে আমরা আপনাকে এপয়েন্টমেন্টের (সাক্ষাৎ) কথা স্মরণ করিয়ে দেয়ার জন্যে এবং অন্যান্য সাধারণ তথ্য জানানোর জন্যে টেক্সট মেসেজ (খুদে বার্তা) পাঠিয়ে যাবো।

আপনি যদি চান যে আপনার স্বাস্থ্যের ব্যাপারে আমরা আপনার সাথে ইমেইলে যোগাযোগ করি তাহলে আপনাকে অবশ্যই আমাদের 'পারমিশান টু ইউস এন্ড শেয়ার ইনফরমেশান' ফর্মের ব্যাপারে একমত হতে হবে। যে ইমেইলে আমরা আপনাকে তথ্য পাঠাবো বলে আপনি চান সেই ইমেইল একাউন্ট থেকে আমাদেরকে আপনার অবশ্যই ইমেইল পাঠাতে হবে। আপনি যদি আমাদের ইমেইল পাঠাতে না পারেন তাহলে আমরা আপনাকে ইমেইল পাঠাতে পারবনা।

আপনার রেকর্ড জানার সুযোগ

আপনার স্বাস্থ্য সম্পর্কিত রেকর্ড দেখার অথবা কপি পাবার অধিকার আপনার রয়েছে, রেকর্ড কাগজে অথবা কম্পিউটারে ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে যেভাবেই রাখা হোক না কেনো।

যদি কোনো আত্মীয় অথবা উকিল অথবা অন্য কেউ আপনার হয়ে রেকর্ড দেখতে চান তাহলে আপনাকে অবশ্যই লিখিত সম্মতি দিতে হবে। যখন তারা আনুষ্ঠানিকভাবে তাদের লিখিত অনুরোধ জানাবেন তখন তা আমাদের কাছে অবশ্যই পাঠাতে হবে। যদি তা না হয় তাহলে আমরা যখন তাদের কাছে আপনার সম্মতি চাইবো তখন হয়তো তা দিতে তাদের দেরী হয়ে যাবে। আপনার রেকর্ড তাদেরকে দেয়ার জন্যে কিছু মূল্যও দিতে হতে পারে।

আপনার স্বাস্থ্য বিষয়ক রেকর্ড দেখার সুযোগ পেতে ৪০ দিন পর্যন্ত সময় লাগতে পারে যদিও আমাদের লক্ষ্য ২১ দিনের মাঝে সাড়া দেয়া।

আপনি যদি আপনার রেকর্ড দেখতে চান অথবা রেকর্ডের কপি হাতে পেতে চান তাহলে যে ম্যানেজারের কাছ থেকে আপনি আপনার কেয়ার (যত্ন-সেবা) লাভ করেছেন তার সাথে যোগাযোগ করুন। এই ব্যক্তিটি কে সে সম্পর্কে আপনি যদি নিশ্চিত না হন তাহলে যে ঠিকানায় ইনফরমেশান গভার্ণেন্স টীমের সাথে আপনি যোগাযোগ করবেন তা হলো:

ইমেইল: foirequest@eastlondon.nhs.uk

পোষ্ট: **ইনফরমেশান গভার্ণেন্স ম্যানেজার**
Trust HQ, EastONE
22 Commercial St, London E1 6LP

ট্রাষ্টের ওয়েবসাইট http://www.eastlondon.nhs.ukএ আরো তথ্য পাওয়া যাবে

অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন যেসব তথ্য আপনি দেখতে চাইছেন তা আপনাকে দেয়ার ব্যাপারে কখনো কখনো আমাদের আইনগত বাঁধাও থাকতে পারে

আপনাকে চিহ্নিত না করে আপনার উপর তথ্য আদান-প্রদান করা

কখনো কখনো অন্য এজেন্সীর কাছে আপনাকে চিহ্নিত না করে আমরা আপনার উপর তথ্য আদান-প্রদান করে থাকি - যেমন আমাদের কমিশনারদের সাথে, যিনি আপনার যত্ন-সেবার জন্যে টাকা-পয়সা দিয়ে থাকেন। আমরা এটি করার সময় আপনাকে চিহ্নিত করার মতো তথ্যগুলো সরিয়ে নেই। এগুলোকে আমরা 'এনোনিমাইসড' (নাম-পরিচয়হীন) অথবা 'সুডোনিমাইসড' (ভুয়া-পরিচয়সম্বলিত) তথ্য বলে থাকি।

আপনার সম্মতি নেয়া

যেসব লোকজন আপনার যত্ন-পরিচর্যার সাথে জড়িত তারা আপনাকে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য অন্যদের সাথে আদান-প্রদান করার ব্যাপারে সম্মতি দিতে বলবেন। কি কি ধরণের তথ্য আদান-প্রদান করা হবে এবং কাদের মধ্যে আদান-প্রদান করা হবে সে ব্যাপারটি আপনি মানা করতে পারেন অথবা সীমিত রাখতে পারেন। আপনি যদি তথ্য আদান-প্রদান করতে না চান তাহলে কখনো কখনো হয়তো আমরা আপনার জন্যে যত্ন-সেবার ব্যবস্থা করতে পারবনা।

আপনার সম্মতির স্বীকৃতি হিসেবে আপনাকে 'পারমিশান টু ইউস এন্ড শেয়ার' ফর্ম সই করতে বলা হবে। সম্পূর্ণ সম্মতির অথ্য হলো আপনার জন্যে সবচেয়ে ভালো যত্ন-সেবার ব্যবস্থা করার জন্যে আপনার আত্মীয়, কেয়ারার এবং অন্যান্য সার্ভিস ও এজেন্সীর সাথে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আদান-প্রদান করা।

'পারমিশান টু ইউস এন্ড শেয়ার' ফর্মে সই করার আগে আপনাকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে আপনি পুরোপুরি বুঝেছেন যে কোন্ ব্যাপারে আপনি সম্মতি দিচ্ছেন।

কিছু কিছু জরুরী অবস্থার ক্ষেত্রে অথবা আইন দ্বারা বাধ্য হলে আমরা এর ব্যতিক্রম করতে পারি।

আপনার বিষয়ে তথ্য আমরা কিভাবে ব্যবহার করি অথবা আদান-প্রদান করি সে ব্যাপারে আপনার যদি কোনো প্রশ্ন অথবা চিন্তা থেকে থাকে তাহলে যে ব্যক্তি আপনার কেয়ারের সাথে জড়িত অনুগ্রহ করে তার সাথে কথা বলুন।

আমাদের ইলেক্ট্রনিক ব্যবস্থায়।

আমাদের পুরোনো রেকর্ডসহ কিছু রেকর্ড রাখা আছে কাগজের কেইস ফাইলে।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে জাতীয় সামারি কেয়ার রেকর্ডে (যত্ন-সেবা বিষয়ক সংক্ষিপ্ত তথ্য ভান্ডার) আমরা আপনার স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য দিয়ে দেবোনা।

গোপনীয়তা

আমরা জানি যে তথ্য আপনি আমাদেরকে দিচ্ছেন সেগুলো স্পর্শকাতর এবং আপনার গোপনীয়তাকে আমরা সম্মান করি।

আপনার সম্পর্কে তথ্য গোপন রাখাটা আমাদের আইনগত কর্তব্য। এর অর্থ হলো আমরা তথ্যগুলো নিরাপত্তার সাথে সংরক্ষণ করছি এবং তথ্যগুলো দেখার সুযোগ নিয়ন্ত্রণ করছি।

দক্ষ ও কার্যকর সেবা লাভে সাহায্যের জন্যে আমরা যখন তথ্য ব্যবহার করি তখন আমরা সেসব তথ্য ব্যবহার করিনা যেগুলো আপনাকে ব্যক্তিগতভাবে চিহ্নিত করবে।

আমরা আপনার তথ্য দিয়ে কি করি?

আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আমরা ব্যবহার করি:

- আপনাকে কার্যকর ও যথার্থ যত্ন-সেবা দেয়ার জন্যে, এখন ও ভবিষ্যত দুই সময়েই
- আমাদের সিদ্ধান্ত ব্যাখ্যা করার জন্যে
- আপনি যদি অভিযোগ করেন তাহলে আমাদের অনুসন্ধান কাজে সাহায্যের জন্যে
- আপনার সুবিধা হবে বলে আমাদের যত্ন-সেবার উপর নজরদারী ও নিরীক্ষা চালানোর জন্যে

আমরা এমনভাবে তথ্য ব্যবহার করবো যা আপনাকে চিহ্নিত করবেনা:

- ভবিষ্যতের জন্যে সেবার পরিকল্পনা করতে
- উচ্চ মানসম্পন্ন, দক্ষ ও কার্যকর সেবা আমরা যে প্রদান করছি সেটি নিশ্চিত করার জন্যে আমাদের কাজের উপর নজরদারী করতে
- স্থানীয় জনসাধারণের স্বাস্থ্য সংরক্ষণে সাহায্য করতে
- সবার প্রতি সম আচরণ করতে .

আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আদান-প্রদান করা

ট্রাষ্টের সাথে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আমরা আদান-প্রদান করি:

- নিশ্চিত করার জন্যে যেনো বহু-বিভাগীয় দলের ব্যক্তিরা আপনার যত্ন-সেবার জন্যে প্রাসঙ্গিক তথ্য দেখতে ও যোগ করতে পারে। বহু-বিভাগীয় দলের মধ্যে থাকবে সোস্যাল ওয়ার্কার ও অন্যান্য পেশাজীবিরা যারা আপনার যত্ন-সেবার ক্ষেত্রে অবদান রাখতে পারবে। ট্রাষ্ট্রের গোপনীয়তাসংক্রান্ত নীতিমালা ও প্রক্রিয়ার সাথে যে এরা সম্মত তা নিশ্চিত করার জন্যে চুক্তির বন্দোবস্তও সেখানে করা রয়েছে।

অন্যান্য এজেন্সীর সাথে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আমরা আদান-প্রদান করি:

- যে যত্ন ও সেবা আপনার প্রয়োজন আপনাকে তা প্রদানে সাহায্য করার জন্যে .

যেসব এজেন্সীর সাথে আমরা আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আদান-প্রদান করি সেগুলো হলো:

- আপনার জিপি
- অন্যান্য স্বাস্থ্য সংস্থা - যেমন, হাসপাতাল
- হাউসিং ডিপার্টমেন্ট অথবা হাউসিং এজেন্সী
- বেনিফিট এজেন্সী .

আপনার কেয়ারার (যত্ন/পরিচর্যাকারী) অথবা পরিবারের সাথে তথ্য আদান-প্রদান করা:

আমরা আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আপনার কেয়ারার অথবা আপনার পরিবারের সাথে ভাগাভাগি করি তখন যখন:

- আপনি সম্মতি দিয়েছেন
- আপনার সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষমতা নেই
- আপনার বয়স এত কম যে আপনার যত্নের ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নেয়ার ক্ষমতা আপনার থাকেনা
- আপনি পারিবারিক কেয়ারের সাথে জড়িত এবং পারিবারিক থেরাপি সেশানের উপর তথ্য আদান-প্রদানের বিষয়ে আপিন একমত হয়েছেন

তথ্য ভাগাভাগি বা আদান-প্রদানের বিষয়টি অনুমোদিত তখনই যখন তার বাস্তব প্রয়োজন রয়েছে। আপনার যত্ন-সেবার সাথে যেসব স্বাস্থ্য পেশাজীবি জড়িত তারা ব্যাখ্যা দিয়ে বলবেন যে কি ধরণের ব্যক্তিগত তথ্য আদান-প্রদান করা প্রয়োজন এবং তা কিভাবে সম্ভব।

আপনার ও অন্যান্যদের জন্যে সর্বোত্তম চিকিৎসা, যত্ন ও নিরাপত্তা প্রদান করার জন্যে যে সর্বনিম্ন তথ্য দরকার আমরা কেবল তাই আদান-প্রদান করি। এটি করতে গিয়ে আমরা কঠোরভাবে 'প্রয়োজনভিত্তিক জানার' নীতি অনুসরণ করি। আপনার সম্পর্কে যে বা যারা যে তথ্য পাচ্ছেন সে তথ্য গোপন রাখা তার/তাদেরও আইনগত দায়িত্ব।

অন্যান্য এজেন্সী ও ব্যক্তিরাও আপনার ওপর তথ্য আদান-প্রদান করবেন যাতে আপনাকে যত্ন-সেবা দেয়ার জন্যে সেই তথ্য থেকে আমাদের সাহায্য হয়।

আপনার কেয়ারার ও পরিবারের অন্যান্য সদস্যদের এটি করতে আমরা উৎসাহিত করি যাতে করে আপনার কি ধরণের যত্ন-সেবা দরকার সে ব্যাপারে তারা আমাদের ভালো করে বোঝাতে পারেন।

আপনার অনুমতি ছাড়া আপনার সম্পর্কিত তথ্য আদান-প্রদান করা আইন দ্বারা কঠোরভাবে নিয়ন্ত্রিত।