

## आपका स्वास्थ्य और आपका अधिकार

स्वतंत्रता व अधिकारों से सम्बंधित क्यूबेक के चार्टर के मुताबिक सभी व्यक्ति समान हैं और सभी को बराबर अधिकार प्राप्त हैं।

इस चार्टर के अनुच्छेद 10 में त्वचा के रंग, लिंग, गर्भावस्था, यौन अधिकार, धर्म, राजनीतिक प्रतिबद्धता, भाषा जातीय या राष्ट्रीय मूल, सामाजिक स्थिति या किसी भी तरह के भेदभाव या उत्पीडन निषेध के अधिकार को मान्यता दी गई है।

स्वास्थ्य सेवा और सामाजिक सेवा अधिनियम के अनुसार ग्राहकों के अधिकार निम्न हैं:-

- उपलब्ध स्वास्थ्य एवं सामाजिक सेवाओं, संसाधनों के बारे में सूचित किए जाने का अधिकार।
- वैज्ञानिक, मानवीय, नागरिक सेवाओं के अबाध व निरन्तर उपयोग के साथ ही उपलब्ध संसाधनों के सुरक्षित उपभोग का अधिकार।
- सेवाएं देने वाले पेशेवर व एजेंसियों के चयन के साथ ही संगठन के मिशन तथा उपलब्ध संसाधनों के बारे में जानने का अधिकार।
- यदि किसी के जीवन को खतरा उत्पन्न हो जाए तो आपात सेवाएं प्राप्त करने व देखरेख का अधिकार।
- उपचार से पहले स्वास्थ्य की स्थिति और उपचार के विकल्पों की सही जानकारी, उसके जोखिम व परिणामों के बारे में जानने के बाद उपचार लेने का अधिकार और उपचार के दौरान सम्भावित दुर्घटनाओं व उससे उत्पन्न जोखिमों के बारे में जानने का अधिकार।
- अपनी स्थिति के अनुसार पर्याप्त आवास का अधिकार।
- सेवाओं में किसी भी कदाचार के खिलाफ मुआवजे का अधिकार।
- सेवाओं में कमी का मुआवजा प्राप्त करने के लिए शिकायत दर्ज कराने का अधिकार।
- प्रत्येक प्रकार के उपचार के लिए रक्त परीक्षण या अंगदान के लिए मना करने अथवा स्वीकार करने का अधिकार। इस तरह की सहमति जाहिर, सूचित और आजादी से दी गई होनी चाहिए।

- व्यक्ति के स्वास्थ्य से जुड़े प्रत्येक निर्णय को जानने के साथ ही उसमें भागीदारी का अधिकार।
- ग्राहक को प्रदान की जा रही तमाम सेवाओं के बारे में जानने और साथ दिए जाने का अधिकार।
- नाबालिग और अयोग्य वयस्क का प्रतिनिधित्व किए जाने का अधिकार।
- मेडिकल फाइलों के सही उपयोग व उनकी गोपनीयता बनाए रखने का अधिकार।
- एजेंसी की सेवाएं अंग्रेजी में प्राप्त करने का अधिकार यदि एजेंसी के पास आवश्यक संसाधन हों।

स्वास्थ्य एवं सामाजिक सेवा अधिनियम पुष्टि करता है कि मानवीय मूल्यों, भौतिक व वित्तीय संसाधनों के संस्थागत ढांचा इस तरह होना चाहिए:-

- जो भाषाई, भौगोलिक, सामाजिक, आर्थिक विशेषताओं के साथ ही सोशियोकल्चरल, एथनोकल्चरल के बारे में जाने (अनुच्छेद 2.5)
- उपलब्ध संसाधनों के आधार पर विभिन्न भाषा-भाषियों की अपनी भाषा में स्वास्थ्य तथा सामाजिक सेवाओं तक पहुंच का समर्थन करे (अनुच्छेद 2.7)

## कैसे दर्ज कराएं शिकायत

अगर आपको लगता है कि आपके अधिकारों का सम्मान नहीं किया गया है तो आप निम्न से सम्पर्क कर सकते हैं।

- संबंधित स्वास्थ्य एजेंसी की शिकायत आयुक्त
- मांट्रियल आईलैण्ड शिकायत सहायक और सहायता केन्द्र स्थित शिकायत एवं सहायता केन्द्र के (कॉप मांट्रियल द्वीप स्थित) नम्बर 514-861-5998 पर स्वास्थ्य एजेंसी की शिकायत की जा सकती है।
- मानवीय अधिकारों की वकालत से जुड़ा कोई और संगठन।

## स्वास्थ्य सुरक्षा और आप्रवासी

आप्रवासियों (मान्यता प्राप्त श्रमिकों, प्रायोजित रिश्तेदारों) को क्यूबेक स्वास्थ्य बीमा लेने के पहले तीन माह की प्रतीक्षा अवधि में बिना बीमा कवर रहना पड़ेगा। इसका मतलब है कि इस अवधि में वे निशुल्क स्वास्थ्य सेवाएं प्राप्त नहीं कर सकेंगे। लेकिन जन्म के पूर्व अथवा प्रसवपूर्व देखभाल, पारिवारिक तथा यौन हिंसा के शिकार तथा जनस्वास्थ्य के लिए खतरा उत्पन्न करने वाले संक्रामक रोगी इस नीति से बाहर हैं।

क्यूबेक स्वास्थ्य बीमा योजना लेने से पहले व्यक्ति को कनाडा आने के पांच दिन के अंदर किसी निजी बीमा पॉलिसी के लिए पंजीकृत करना होगा। उन सभी स्वास्थ्य व देखभाल सेवाओं का भुगतान करना होगा जो उसके लिए जरूरी हैं।

अगर कनाडा आने वाले शरणार्थी (जिनके पास क्यूबेक चयन प्रमाण पत्र हैं और उनके पास कनाडा द्वारा शरणार्थियों के लिए निर्धारित कन्वेंशन का सबूत है) तो वे तीन माह तक स्वास्थ्य सेवा कवर नहीं मिलने की नीति से बाहर रहते हैं और उन्हें अंतरिम संघीय स्वास्थ्य कार्यक्रम के तहत सभी सुविधाएं मिलती हैं जब तक उन्हें आरएएमक्यू के तहत कवर नहीं मिलता।

क्यूबेक में प्रत्येक व्यक्ति के पास औषधि बीमा पॉलिसी होना जरूरी है। क्यूबेक स्वास्थ्य बीमा योजना (आरएएमक्यू) यह पालिसी उपलब्ध कराती है या आप निजी योजना (रोजगार से संबंधित) ले सकते हैं। यदि आप निजी योजना लेते हैं तो आप को (514) 864-3411 नम्बर पर कॉल करके आरएएमक्यू प्लान से बाहर हो जाना चाहिए। ये जरूरी है और आपकी जिम्मेदारी भी।

## सीएसएसएस

सीएसएसएस (स्वास्थ्य एवं सामाजिक सेवा केन्द्र) ऐसी सरकारी एजेंसी है जो एक ही क्षेत्र के भीतर सीएलएससी (स्थानीय सामुदायिक सेवा केन्द्र) सामान्य अस्पताल और सीएचएसएलडी (दीर्घकालीन आवास सुविधायुक्त स्वास्थ्य सेवा केन्द्र) चलाती है।

सीएलएससी का उद्देश्य पूरी तरह उपचार तथा नैदानिक सेवाएं प्रदान करना है। इसके जरिए चिकित्सा सलाह, नर्सिंग देखभाल, आहार सलाह, दूसरों पर आधारित व्यक्तियों को घर में देखभाल, एचआईवी-एड्स तथा एसटीआई पहचान, टीकाकरण व रक्त परीक्षण, प्रसव पूर्व कार्यक्रम, मानसिक स्वास्थ्य तथा नशीली दवाओं के आदी व्यक्तियों के लिए पुनर्वास सेवाएं उपलब्ध कराई जाती हैं।

### चिकित्सकीय परामर्श

क्यूबेक के पास वर्तमान में चिकित्सकों की भारी कमी है जिसके कारण कई बार सीएलएससी में डॉक्टर की सलाह लेनी या एक फैमिली डॉक्टर पाना मुश्किल हो जाता है। उपचार के लिए आप वॉक-इन क्लिनिक में जा सकते हैं। इसके लिए आप पहले फोन करके इनके खुलने का समय पता कर सकते हैं। (इस संबंध में आप सीएलएससी में उपलब्ध डायरेक्ट्री देख सकते हैं।) दुबारा पहले वाले ही क्लिनिक में जाना बेहतर होता है। क्योंकि इस सेवा के डाक्टरों के पास आपके स्वास्थ्य का इतिहास रहता है।

### विशेषज्ञीय परामर्श

क्यूबेक में विशेषज्ञीय परामर्श सेवाएं (त्वचा, स्त्री रोग, मूत्र रोग, हड्डी रोग, नेत्र रोग) लेने के लिए रोगियों को सामान्य चिकित्सक (फैमिली डॉक्टर या वॉक-इन क्लिनिक के डॉक्टर जिस से आप सलाह ले रहे हैं) द्वारा रेफर किया जाना जरूरी है।

### मातृभाषा के दुभाषिया की जरूरत

अगर किसी व्यक्ति को फ्रेंच तथा अंग्रेजी समझने में कठिनाई होती है तो वे दुभाषिए की सेवाएं ले सकते हैं। इसके लिए सबसे पहले अपनी स्वास्थ्य एजेंसी (सीएलएससी, अस्पताल, नर्सिंग होम आदि) से सम्पर्क करना चाहिए जो इसका इंतजाम करेगी। दुभाषिया सेवा केन्द्र पर पहुंचकर अथवा टेलीफोन से सभी बातें व्यक्ति की मातृभाषा में समझाता है। यह सेवा निशुल्क है।

### स्वास्थ्य संबंधी जानकारी



अपने तथा परिवार के सदस्यों के स्वास्थ्य के बारे में किसी भी तरह के प्रश्न के सिलसिले में कभी 8-1-1 पर नर्स से बात की जा सकती है। नर्स स्थिति का अंदाजा लगाकर आपको सलाह देगी और उसकी जानकारी संबंधित एजेंसी (चिकित्सा क्लिनिक अथवा अस्पताल के आपातसेवा वार्ड) को भी देगी। यह निशुल्क सेवा चौबीस घंटे उपलब्ध रहती है।

### अस्पताल का आपात सेवा वार्ड

आपात सेवा वार्ड में आपको लम्बा इंतजार करना पड़ सकता है। अगर आप किसी गम्भीर स्वास्थ्य समस्या से पीड़ित नहीं हो तो आपको अस्पताल जाने से पहले इस संबंध में टेलीफोन (8-1-1) पर सलाह लेनी चाहिए। हार्ट अटैक, बेहोशी, सड़क दुर्घटना, सिर तथा रीढ़ की चोटें होने के मामले में टेलीफोन (9-1-1) करते ही एम्बुलेंस की सेवाएं उपलब्ध रहती हैं।

### जहरनिरोध व नियंत्रण केन्द्र



जहर सेवन अथवा जहर से सम्बंधित किसी भी आपात मामले में चौबीस घंटे काम करने वाली निशुल्क टेलीफोन सुविधा 1800 463-5060 नम्बर पर उपलब्ध रहती है।

# SANTÉ-VOUS

# CHEZ-VOUS !

क्यूबेक हेल्थ केयर सर्विस

(2010 वर्जन)



ACCÉSS (पहुंच)

Version en hindi

यह पुस्तिका केवल जानकारियां उपलब्ध कराने के लिए है। यह सम्पूर्ण नहीं है।

इस पुस्तिका का अनुवाद स्वास्थ्य और मानव सेवा विभाग के लिए सधन्यवाद किया गया है।