NHS England

Date published: 19 August, 2025
Date last updated: 19 August, 2025

You and your general practice – آپ اور آپ کے جنرل پریکٹس

Publication (/publication)

Content

- آپ کب اور کیسے اپنے جنرل پریکٹس سے رابطہ کر سکتے ہیں؟
- اگر پریکٹس بند ہو تو اس صورت میں کیا ہو گا؟
- اگر کوئی ہنگامی صورتحال ہو تو؟
- جب آپ اپنی پریکٹس سے اپائنٹمنٹ کی درخواست کے لیے رابطہ کرتے ہیں تو کیا ہوتا ہے؟
- آپ کی مدد کون کر سکتا ہے؟
- اگر آپ کو اضافی مدد کی ضرورت ہو؟
- آپ جنرل پریکٹس کا انتخاب کیسے کرتے ہیں؟
- کیا کوئی پریکٹس آپ کو رجسٹر کرنے سے انکار کر سکتی ہے؟
- کیا آپ اپنے ریفر کردہ ہسپتال یا کلینک کا انتخاب کر سکتے ہیں؟
- اگر آپ برطانیہ (UK) میں نئے ہیں
- اگر آپ گھر سے دور ہیں لیکن ابھی بھی برطانیہ میں موجود ہیں
- کیا جنرل پریکٹسز کسی چیز کے لیے چارج کرتے ہیں؟
- ہر کسی کے ساتھ کیسا برتاؤ کیا جانا چاہیے؟
- آپ اپنے جنرل پریکٹس کی مدد کیسے کر سکتے ہیں؟
- آپ رائے یا خدشات کا اظہار کیسے کر سکتے ہیں؟

یہ کتابچہ آپ کو بتاتا ہے کہ آپ کو اپنے جنرل پریکٹس (GP) سے کیا توقع رکھنی چاہیے اور آپ ان کی مدد کیسے کر سکتے ہیں، تاکہ آپ کو قومی صحت کی بہترین سروس میسر ہو سکے۔ ذیل میں فراہم کردہ لنکس کے ذریعے سے مزید تفصیلات ملاحظہ کی جا سکتی ہیں۔

آپ کب اور کیسے اپنے جنرل پریکٹس سے رابطہ کر سکتے ہیں؟

آپ کا جنرل پریکٹس **پیر سے جمعہ، صبح 8:00 بجے تا شام 6:30 بجے** تک دستیاب ہے۔

ان تمام اوقات کے دوران آپ، یا آپ کی جانب سے آپ کے نگہداشت کنندہ، ایسا کر سکتے ہیں:

- پریکٹس کا دورہ کر سکتے ہیں۔
- انہیں کال کر سکتے ہیں۔
- **NHS** پریکٹس کی ویب سائٹ یا **کی ایپ** استعمال کرتے ہوئے آن لائن جا سکتے ہیں

آپ اپنی پریکٹس سے رابطہ کرنے کے لیے اُس طریقے کا انتخاب کر سکتے ہیں جو آپ کے لیے بہترین ہو۔ کچھ پریکٹسز کے لیے کام کے طویل گھنٹے ہو سکتے ہیں یا وہ درخواست کر سکتے ہیں کہ آپ فوری سوالات کے لیے ان سے فون یا ذاتی طور پر رابطہ کریں۔

اگر پریکٹس بند ہو تو اس صورت میں کیا ہو گا؟

جنرل پریکٹس بند ہونے کی صورت میں اگر آپ کو اپنی جسمانی یا ذہنی صحت کے لیے فوری مدد کی ضرورت ہو، اور آپ اس کے کھلنے تک انتظار نہ کر سکتے ہوں، تو **111** پر آن لائن جائیں یا **nhs.uk** پر کال کریں۔ وہ آپ کو بتائیں گے کہ اس کے بعد کیا کرنا ہے۔ **111**

اگر کوئی ہنگامی صورتحال ہو تو؟

اگر یہ کوئی سنگین یا جان لیوا ہنگامی صورتحال ہے، تو فوراً **A&E** (حادثہ اور ہنگامی صورتحال) پر جائیں یا **999** پر کال کریں۔

جب آپ اپنی پریکٹس سے اپائنٹمنٹ کی درخواست کے لیے رابطہ کرتے ہیں تو کیا ہوتا ہے؟

خواہ آپ بذریعہ فون، آن لائن، یا اپنی پریکٹس کا دورہ کر کے درخواست کریں، آپ سے اپنی پریکٹس کو کچھ تفصیلات فراہم کرنے کے لیے کہا جا سکتا ہے تاکہ وہ جائزہ لے سکیں کہ آپ کی طبی ضرورت کی بنیاد پر کون سا طریقہ کار بہترین ہے۔ پریکٹس کی ٹیم آپ کی درخواست کے لیے اپائنٹمنٹ مقرر کرنے یا طبی مشورہ دینے پر غور کرے گی اور جو بھی ہو گا وہ **ایک کاروباری دن کے اندر** آپ کو بتا دے گی۔

یہ مندرجہ ذیل ہو سکتا ہے:

- اس دن یا اگلے دن کی اپائنٹمنٹ
- اس دن یا اگلے دن فون کال
- آپ کے سوال کے جواب میں ٹیکسٹ پیغام۔
- کسی فارمیسی پر جانے یا کوئی دوسری NHS سروس حاصل کرنے کا مشورہ۔

آپ کی طبی ضرورت کی بنیاد پر آپ کی پریکٹس یہ فیصلہ کرے گی کہ آپ کے لیے کیا بہترین ہے۔

آپ کی پریکٹس آپ کو یہ نہیں کہہ سکتی کہ اگلے دن دوبارہ کال کریں۔

آپ کی مدد کون کر سکتا ہے؟

آپ کو بالمشافہ اپائنٹمنٹ یا GP کے ساتھ فون کال یا پریکٹس کے عملے کے دوسرے ممبر، جیسے نرس یا فارماسسٹ کی پیشکش کی جا سکتی ہے۔

اگر آپ کے کوئی نگہداشت کنندہ ہیں، تو وہ آپ کی رضامندی سے آپ کے لیے گفتگو کر سکتے ہیں۔

آپ کسی ترجیحی نگہداشت صحت کے ماہر کے ساتھ ملاقات کی درخواست کر سکتے ہیں، اور پریکٹس آپ کی درخواست کو پورا کرنے کی کوشش کرے گی، تاہم آپ کو اس شخص کے دستیاب ہونے تک طویل انتظار کرنا پڑ سکتا ہے۔

ایک ہی نگہداشت صحت کے ماہر فرد سے ملاقات کرنا مفید ہو سکتا ہے، خاص طور پر تب جب آپ کو کوئی دیرینہ صحت کا مرض لاحق ہو۔

آپ کس عمر سے GP کے ساتھ خود ملاقات کر سکتے ہیں؟

اگر آپ **16 یا اس سے زائد عمر** کے ہیں، تو آپ خود اپائنٹمنٹس لے سکتے اور جا سکتے ہیں۔

اگر آپ **16 سال سے کم عمر** کے ہیں، تب بھی آپ اپنے والد/والدہ یا سرپرست کے بغیر GP کے ساتھ ملاقات کر سکتے ہیں۔ GP یہ فیصلہ کرے گا کہ آیا یہ آپ کے لیے موزوں ہے۔

اگر آپ کو اضافی مدد کی ضرورت ہو؟

اگر آپ انگریزی نہیں بولتے، تو آپ اپائنٹمنٹ لیتے ہوئے اپنی ترجیحی زبان میں ترجمانی کی سروسز کی درخواست کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو اضافی مدد جیسے طویل اپائنٹمنٹس، پرسکون جگہ، وہیل چیئر تک رسائی، یا کسی مختلف فارمیٹ میں معلومات کی ضرورت ہو، تو اپنی پریکٹس کو بتائیں اور وہ آپ کی مدد کرنے کی کوشش کریں گے۔

آپ جنرل پریکٹس کا انتخاب کیسے کرتے ہیں؟

آپ ایسا کر سکتے ہیں:

- مقامی پریکٹس کو کال کر سکتے ہیں یا دورہ کر سکتے ہیں۔
- آن لائن **GP تلاش کریں** کا استعمال کر سکتے ہیں

اگر آپ تبدیل کر کے کسی نئے جنرل پریکٹس کو منتخب کرنا چاہتے ہیں تو آپ کسی بھی وقت ایسا کر سکتے ہیں۔ زیادہ تر لوگوں کے قریب چند ہی اختیارات ہوتے ہیں۔

کیا آپ کو ID یا ایڈریس کے ثبوت کی ضرورت ہوتی ہے؟

آپ کو کسی **ID، نہیں**، کسی NHS نمبر یا ایڈریس کے ثبوت کی ضرورت نہیں ہوتی۔ اگر آپ ایسا کرتے ہیں تو یہ پریکٹس کے لیے مددگار ہو سکتا ہے، لیکن رجسٹر کرنے یا GP سے ملاقات کرنے کے لیے اس کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ بے گھر ہیں تب بھی آپ پریکٹس کے ساتھ رجسٹر کر سکتے ہیں۔

کیا کوئی پریکٹس آپ کو رجسٹر کرنے سے انکار کر سکتی ہے؟

اگر وہ انکار کرتے ہیں تو انہیں **14 دنوں** کے اندر آپ کو لازماً تحریری طور پر بتانا ہو گا اور وضاحت کرنی ہو گی۔ کوئی بھی پریکٹس صرف کسی موزوں وجہ کے باعث ہی انکار کر سکتی ہے، جیسے آپ بہت دور رہتے ہیں یا ان کے مریضوں کی فہرست میں گنجائش نہیں ہے۔ مثال کے طور پر، وہ ان وجوہات کی بناء

پر انکار **نہیں کر سکتے** جیسے کہ امیگریشن کی حیثیت، کوئی مستقل ایڈریس نہ ہونا، یا دیگر خصوصیات سے منسلک وجوہات کی بناء پر جو مساوات کے قانون کے تحت محفوظ ہیں۔

کیا آپ اپنے ریفر کردہ ہسپتال یا کلینک کا انتخاب کر سکتے ہیں؟

اگر آپ کے GP کو آپ کی کسی جسمانی یا ذہنی صحت کی حالت کے لیے ریفر کرنے کی ضرورت پڑے، تو زیادہ تر کیسز میں آپ کو اپنی مرضی کے ہسپتال یا سروسز منتخب کرنے کا حق حاصل ہے۔ آپ اپنے منتخب کرنے کے حق پر مزید معلومات یہاں (https://www.nhs.uk/using-the-nhs/about-the-nhs/your-choices-in-the-nhs/) حاصل کر سکتے ہیں۔

اگر آپ برطانیہ (UK) میں نئے ہیں

آپ تب بھی GP کے ساتھ رجسٹر کر سکتے ہیں۔ اس کا استعمال مفت ہے اور آپ کی **امیگریشن کی حیثیت آپ GP کے ساتھ رجسٹر کرنے کے حق پر اثر انداز نہیں ہوتی۔**

اگر آپ گھر سے دور ہیں لیکن ابھی بھی برطانیہ میں موجود ہیں

اگر آپ 24 گھنٹے سے زیادہ (لیکن 3 ماہ سے کم کے عرصے) سے گھر سے دور ہیں، تو آپ اپنی قیام کی جگہ کے نزدیک **عارضی مریض** کی حیثیت سے رجسٹر کروا سکتے ہیں۔

آپ اپنے لیے نامزد شدہ فارمیسی کو بھی تبدیل کروا سکتے ہیں تاکہ آپ کو اپنی قریبی جگہ سے ہی دوا مل سکے۔ آپ اپنی پریکٹس سے رابطہ کر کے یا NHS ایپ کے ذریعے ایسا کر سکتے ہیں۔

کیا جنرل پریکٹسز کسی چیز کے لیے چارج کرتے ہیں؟

NHS کے GP کی سروسز **مفت** ہیں۔ تاہم بعض اوقات، اگر آپ GP سے کسی ذاتی کام کی درخواست کرتے ہیں (جیسے انشورنس کے لیے خط تحریر کرنا)، تو وہ فیس چارج کر سکتے ہیں۔

ہر کسی کے ساتھ کیسا برتاؤ کیا جانا چاہیے؟

پریکٹس کو ہر کسی کے ساتھ منصفانہ انداز میں، شفقت اور احترام کے ساتھ برتاؤ کرنا چاہیے۔ اسی طرح، آپ کو بھی عملے کے ساتھ احترام کا برتاؤ کرنا چاہیے۔ اگر مریض پُرتشدد ہوں یا عملے کے ساتھ بدسلوکی کریں تو پریکٹس انہیں اپنی فہرست سے ہٹا سکتی ہے۔

اپنے حقوق کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، آپ **NHS کا آئین** پڑھ سکتے ہیں۔

آپ اپنے جنرل پریکٹس کی مدد کیسے کر سکتے ہیں؟

1. **تیار رہنا:** اپائنٹمنٹ سے پہلے، اپنی علامات، آپ کس بارے میں پریشان ہیں اور آپ کس بارے میں بات کرنا چاہتے ہیں کے متعلق لکھنے کے بارے میں سوچیں۔
2. **وقت کی پابندی کرنا:** اپائنٹمنٹ میں تاخیر سے پہنچنا یا وقت پر واپس کال کے لیے دستیاب نہ ہونا دوسرے مریضوں کو متاثر کر سکتا ہے۔

3. **ضرورت پڑنے پر منسوخ کرنا:** اگر آپ اپنی اپائنٹمنٹ میں حاضر نہیں ہو سکتے، تو جلد از جلد پریکٹس کو مطلع کریں، تاکہ وہ کسی اور کو اس کی پیشکش کر سکیں۔
4. **NHS کی ایپ یا ویب سائٹ استعمال کرنا:** اگر آپ سمارٹ فونز یا کمپیوٹرز استعمال کرنے میں پُر اعتماد ہیں، تو آپ اپائنٹمنٹس بُک کر سکتے ہیں یا منسوخ کر سکتے ہیں، دہرائے گئے نسخہ جات آرڈر کر سکتے ہیں، اور اپنے ٹیسٹ کے نتائج آن لائن دیکھ سکتے ہیں۔
5. **اطلاعات کو آن کرنا:** اگر آپ NHS کی ایپ استعمال کرتے ہیں، تو اطلاعات کو آن کریں تاکہ پریکٹس آپ سے مزید آسانی سے رابطہ کر سکے۔ براہ کرم پیغامات پر نظر رکھیں۔
6. **مستقل ادویات کو وقت پر آرڈر کرنا:** یقینی بنائیں کہ آپ دہرائے گئے نسخہ جات کی درخواست وقت پر دیں، تاکہ آپ کے پاس ادویات ختم نہ ہوں، اور صرف اپنی ضرورت کی ادویات ہی آرڈر کریں۔
7. **مریضوں کی شرکت کے گروپ میں شامل ہونا:** آپ کی پریکٹس میں مریضوں کا ایک ایسا گروپ ہو گا جو اس کی فراہم کردہ سروسز پر رائے دینے کی پیشکش کر سکتے ہیں۔ آپ کی پریکٹس کی ویب سائٹ پر وضاحت موجود ہے کہ آپ کیسے شامل ہو سکتے ہیں۔

آپ رائے یا خدشات کا اظہار کیسے کر سکتے ہیں؟

اگر آپ رائے دینا، کسی خدشے کا اظہار کرنا یا کوئی رسمی شکایت کرنا چاہتے ہیں، تو پریکٹس کے مینیجر سے گفتگو کرنے کی درخواست کریں۔ اگر آپ ایسا کرنے میں آرام دہ محسوس نہیں کرتے، تو اپنے انٹیگریٹڈ کیئر بورڈ (ICB) – مقامی NHS سے رابطہ کریں جو GPs کا ادارہ جو کی پریکٹسز کی نگرانی پر مامور ہے۔ آپ اپنے مقامی انٹیگریٹڈ کیئر بورڈ کو یہاں (https://www.england.nhs.uk/contact-us/about-nhs-services/contact-your-local-integrated-care-board-icb/) تلاش کر سکتے ہیں۔

آپ اپنی پریکٹس کے متعلق اپنے مقامی ہیلتھ واچ کو بھی رائے دے سکتے ہیں۔ ان کا کام یہ یقینی بنانا ہے کہ NHS کے قائدین اور دوسرے فیصلہ ساز افراد آپ کی بات پر غور کریں اور آپ کی رائے کو نگہداشت میں بہتری لانے کے لیے استعمال کریں۔ ہیلتھ واچ ایک خود مختار اور غیر جانبدار ادارہ ہے، اور کوئی بھی معلومات جو آپ ان کے ساتھ شیئر کرتے ہیں وہ خفیہ ہوتی ہے۔ اپنے مقامی ہیلتھ واچ کو تلاش کرنے کے لیے ملاحظہ کریں: Find your local Healthwatch | Healthwatch (https://www.healthwatch.co.uk/your-local-healthwatch/list)

Date published: 19 August, 2025
Date last updated: 19 August, 2025

▲Back to top