

# GP PATIENT SURVEY

## سروے کے بارے میں:

یہ سروے کیوں ہو رہا ہے؟

GP مریض سروے مریضوں کو GP پریکٹس کے اپنے تجربے پر تبصرہ کرنے کا موقع دینے کے لئے تیار کیا گیا ہے۔ GP سروے آپ کے مقامی GP سرجری اور دوسرے مقامی NHS خدمات کے متعلق آپ کے تجربے کے بارے میں پوچھتا ہے، اور اس میں آپ کے عام صحت کے بارے میں سوالات ہیں۔ سروے مریضوں سے متعدد معاملات کے بارے میں پوچھے گا، جیسے اپنے سرجری میں ملاقات طے کرنا مریضوں کے لئے کتنا آسان یا مشکل ہے، کھلنے کے اوقات کے بارے میں اطمینان، GP پریکٹس اور نرس کے ذریعہ مہیا نگہداشت کا معیار، بشمول دوسری چیزیں۔

سروے کو دئے گئے جوابات سے مریضوں کے تجربوں کو جانچے گا اور اس طرح سرجریوں کو سمجھنے میں مدد ملے گی کہ کہاں بہتری کی ضرورت ہے۔ یہ سروے مریضوں کو اپنا تجربہ، کہ کتنی اچھی طرح یہ خدمات مریضوں کو ان کا پریکٹس مہیا کرا رہا ہے، بیان کرنے کا ایک موقع ہے۔

یہ دراصل کس کی طرف سے ہے

یہ سروے NHS کو مریضوں کی ضروریات کے تئیں زیادہ ذمہ دار بنانے کے لئے NHS England کے وعدے کا ایک حصہ ہے، اور یہ انہیں اپنے مقامی NHS کی خدمات کے ساتھ لوگوں کے تجربات کی ایک بہتر تصویر پیش کرے گا۔ سروے کرنے والی ایک خود مختار ایجنسی، Ipsos MORI، NHS England کی جانب سے یہ سروے کر رہی ہے۔

مجھے سوالنامہ کیوں بھیجا گیا تھا؟

آپ کو سوالنامہ اس وجہ سے بھیجا گیا ہے کہ انگلینڈ میں GP کے پاس اندراج یافتہ بالغ مریضوں میں سے آپ کا انتخاب اتفاقہ طور پر ہوا تھا۔ انگلینڈ میں ایک GP میں درج 1 ملین بالغان مریض GP مریض سروے کی لہر میں چنے گئے ہیں۔

یہ سروے دوبارہ کیوں ہو رہا ہے؟

GP سروے، مریضوں کو بہتر مہیا کرنے کے لئے ان کے GP پریکٹس کے ذریعہ مہیا کئے گئے خدمات اور نگہداشت کے متعلق تجربات اور ترجیحات کے بارے میں ان کے آراء جاننے کے لئے جاری رہتا ہے۔ یہاں تک کہ اگر آپ نے پچھلے سال سوالنامہ پر کیا تو یہ آپ کے حالیہ تجربات کے بارے میں جاننا اہم ہے، اور اس سال ہم نے مریضوں سے متعلق معاملات کے بارے میں اور سوالات بھی شامل کیا ہے

## کیا مجھے حصہ لینا پڑے گا؟

حصہ لینا کلی طور پر رضاکارانہ ہے، لہذا آپ کو سوالنامہ پُر نہیں کرنا ضروری نہیں ہے۔ لیکن ایسے نتائج کے لئے جن سے GP سرجری یا مرکز صحت کے ساتھ لوگوں کے تجربات کی ایک صحیح تصویر حاصل ہوسکے، ہمیں ہر شعبہ زندگی سے تعلق رکھنے والے لوگوں کی آراء درکار ہیں، لہذا ہم چاہتے ہیں کہ حتی الامکان زیادہ سے زیادہ افراد یہ سوالنامہ مکمل کریں۔

یہ سروے مریضوں کو اس بابت اپنی بات کہنے کا موقع فراہم کرتا ہے کہ ان کی پریکٹس مریضوں کو یہ خدمات فراہم کرنے میں کس قدر بہتری کا مظاہرہ کر رہی ہے۔ ہمیں امید ہے کہ سروے میں حصہ لینے کے لئے منتخب تمام مریض ان تمام اہم مسائل پر اپنی رائے دینے کے لئے اس موقع کا استعمال کریں گے۔ ہمیں جتنے زیادہ جوابات موصول ہوں گے پریکٹسز کی کارکردگی سے متعلق ہمیں اسی قدر زیادہ صحیح تصویر ملے گی۔

## آپ کتنے سوالنامے بھیج رہے ہیں؟

انگلینڈ میں GP کے پاس اندراج یافتہ قریب 1 ملین مریضوں کو GP پیشینٹ سروے کے لئے اتفاقہ طور پر منتخب کیا گیا ہے، لہذا ہر سال کے قریب 2 ملین مختلف مریضوں کو سوالنامے بھیجے گئے ہیں۔

آپ دوسری چیزوں کے ساتھ مختلف مسائل کے بارے میں پوچھ رہے ہیں، جیسے کہ مریضوں کے لئے جنرل پریکٹس کے اپوائنٹمنٹس لینا کتنا آسان یا مشکل ہے، جنرل پریکٹس اپوائنٹمنٹس کے دستیاب ہونے کے اوقات سے اطمینان، ہیلتھ کیئر پیشہ وروں کے ذریعہ حاصل ہونے والی نگہداشت کا معیار۔ میں آپ کو کیسے بتا سکتا ہوں یا اپنی GP کی خدمت کے دوسرے پہلوؤں کے بارے میں شکایت کیسے کر سکتا ہوں؟

Ipsos MORI ڈاکٹر، نرس، یا GP پریکٹس کے بارے میں آپ کو لاحق ہونے والے کسی بھی دیگر سوال یا شکایت کے لئے آپ کی مدد نہیں کر سکتا۔ Ipsos MORI صرف NHS England کی جانب سے GP Patient Survey کر رہا ہے۔

اگر آپ ڈاکٹر یا GP پریکٹس کے ذریعہ فراہم کی گئی کسی خدمت یا نگہداشت کے متعلق کوئی تبصرہ یا شکایت کرنا چاہتے ہیں، تو آپ کو سب سے پہلے پریکٹس سے رابطہ کرنے کی ضرورت ہوگی۔ اگر آپ کی کوئی شکایت ہے، تو ہر پریکٹس میں شکایات کے لئے ذمہ دار عملہ کا رکن ہوتا ہے اور وہ آپ کے ساتھ مسئلہ کو حل کرنے کی کوشش کرے گا/گی۔

متبادل طور پر، آپ NHS England سے رابطہ کر سکتے ہیں جو آپ کے پریکٹس کے ذریعہ پیش کردہ خدمات تفویض کرتا ہے۔ NHS England سے رابطہ کرنے کے لئے:

• موضوع کی لائن میں "For the attention of the complaints team" لکھتے ہوئے  
england.contactus@nhs.net پر ای میل کریں

• 0300 311 22 33 پر فون کریں

شکایت کرنے سے متعلق مزید معلومات مندرجہ ذیل ویب سائٹس سے حاصل کی جاسکتی ہیں:

<https://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint/>

<http://www.nhs.uk/NHSEngland/complaints-and-feedback/Pages/nhs-complaints.aspx>

## کیا میں سروے کے نتائج دیکھ سکتا ہوں؟

ہاں۔ سروے کے نتائج شائع ہوچکے ہیں اور انہیں [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) پر دیکھا جاسکتا ہے۔ یہ آن لائن دستیاب ہیں اور انہیں سارے GP پریکٹسز کو بھی بھیجا گیا ہے۔ برائے کرم یاد رکھیں کہ گزشتہ برسوں کے سروے کے نتائج [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) پر دستیاب ہیں۔

مزید تفصیلات کیلئے براہ کرم [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) ملاحظہ کریں

کیا سروے کے نتائج GP کے آمدنی پر اثر انداز ہوگی؟

GP سروے 2019 میں پریکٹسوں کی آمدنی سے براہ راست جڑا ہوا نہیں ہے۔

# سوالنامہ مکمل کرنا:

کیا مجھے تمام سوالات کا جواب دینا ہوگا؟

ان سوالات کا جواب دینا کلی طور پر رضاکارانہ ہے، لہذا آپ کو تمام سوالات کا جواب دینا ضروری نہیں ہے۔ لیکن ہمیں امید ہے کہ آپ اس میں شرکت ضرور کریں گے کیوں کہ یہ ہمیں لوگوں کے تجربات کی بہترین ممکنہ تصویر پیش کرے گی۔ کئی سوالات ایسے بھی ہیں جنہیں ہم آپ کے پچھلے جوابات کی وجہ سے چھوڑ دینے کو کہیں گے۔ مثال کے طور پر اگر آپ نے سوال 9 میں ہاں پر نشان لگایا ہے تو آپ کو صرف سوال 8 کا جواب دینا ہوگا، لیکن براہ کرم سوالنامہ میں درج ہدایات پر اچھی طرح سے عمل کریں۔

مجھے باکس میں ٹک کا نشان لگانا ہے یا کراس کرنا ہے؟

اپنی ذاتی رائے یا تجربے سے قریب ترین جواب کے لئے باکس میں یا تو آپ ٹک کا نشان لگا سکتے ہیں یا کراس کر سکتے ہیں۔

اگر مجھے کاغذ پر یہ سوالنامہ پُر کرنے میں دشواری ہو تو کیا ہوتا ہے؟

Ipsos MORI ایسے مریضوں کے لئے ایک والا ٹیلی فون نمبر فراہم کرتا ہے جن کو سوالنامہ مکمل کرنے میں دشواریاں پیش آئیں۔ براہ کرم ہفتے کے دنوں میں 8 بجے صبح سے لے کر 9 بجے شام تک، یا سنیچر کو 10 بجے صبح سے لے کر 5 بجے شام تک 0800 819 9149 پر کال کریں۔

ایسے مریض جو سوالنامہ کاغذ پر مکمل نہ کرنے کو ترجیح دیتے ہیں وہ [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) جا کر سوالنامے کو آن لائن مکمل کر سکتے ہیں۔ البتہ یہ نوٹ کریں کہ فی مریض صرف ایک جواب ہی قبول کیا جاسکتا ہے۔

سوالنامہ کے صفحہ اول پر بی ایس ایل کی علامت کیا ہے؟

سوالنامہ کے صفحہ اول پر بی ایس ایل کی علامت برٹش سائن لینگویج (برطانوی اشاراتی زبان) کا لوگو (تجارتی نشان) ہے۔

برٹش سائن لینگویج (بی ایس ایل) برطانیہ میں اشاراتی زبان کی انتہائی عمومی شکل ہے۔ ایک زبان کی حیثیت سے بی ایس ایل کے اپنے قواعد اور نحوی ترتیب ہیں، اور یہ بول چال کی انگریزی پر منحصر نہیں ہے یا اس کا اس سے کوئی قریبی تعلق نہیں ہے۔

جنوری 2009 سے GP پیشنٹ سروے کے بارے میں مزید معلومات اور سروے کا ایک آن لائن نسخہ سروے کی ویب سائٹ – [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) کے واسطے سے برٹش سائن لینگویج میں دستیاب رہے گا۔

کسی آن لائن لنک کے ذریعہ سروے کو مکمل کرنے کے لئے ہدایات برٹش سائن لینگویج میں بھی دستیاب رہیں گی، اور سروے مکمل طور پر W3C رسائی معیاروں کے ساتھ ہم آہنگ ہوگا۔

مجھ سے ایک غلطی ہوگئی ہے؟ میں کیا کروں؟

اگر آپ سے کوئی غلطی سر زد ہوگئی ہے تو بھی ہم چاہتے ہیں کہ آپ اپنا پُر کیا ہوا سوالنامہ ہمیں ارسال کریں۔ براہ کرم غلط جواب والے باکس کو بس مکمل طور پر بھر دیں پھر دھیان سے صحیح باکس پر نشان لگائیں۔

میرا سوالنامہ غائب ہوگیا ہے؛ کیا آپ مجھے دوسری کاپی بھیج سکتے ہیں؟

ہم ایسے لوگوں کو یاد دہانی کے لئے ایک سوالنامہ بھیجیں گے جنہوں نے اپنا سوالنامہ واپس نہیں بھیجا ہے، لہذا یہ اگلے دو ہفتوں کے اندر آپ کو موصول ہو جائے گا۔ الحصول علی نسخة خلال الأسبوعين القادمين.

کیا میں اپنا سوالنامہ اپنے شریک حیات / دوست / کسی اور کو پُر کرنے کے لئے دے سکتا ہوں؟

نہیں، سوالنامہ میں اسی شخص کے تجربات کے بارے میں پوچھا گیا ہے جس کا نام خط میں مذکور ہے، لہذا اگرچہ آپ سوالنامہ پُر کرنے میں کسی کی مدد لے سکتے ہیں لیکن یہ ضروری ہے کہ اسے آپ اپنے تجربات سے مکمل کریں۔

کیا میں پہلے سے طے شدہ ان ملاقاتوں کے بارے میں جواب دے سکتا ہوں جو میں نے دوسرے لوگوں کے لئے طے کئے تھے۔

ہاں، لیکن سوالنامہ کے صرف ایک حصہ میں۔ زیادہ تر سوالنامہ خط پر نامزد شخص کے تجربات کے بارے میں پوچھتا ہے۔ 'اپوائنٹمنٹ لینا' کے عنوان والے حصہ میں دیگر لوگوں کے لئے آپ کے حاصل کئے گئے اپوائنٹمنٹس کے بارے میں سوالات کے جواب دینا ممکن ہے۔

کیا میں سوالنامہ پُر کرنے میں دوسرے کی مدد کر سکتا ہوں؟

ہاں، ایسا کرنا صحیح ہے۔ اگر کسی دوست یا رشتہ دار کو سوالنامہ پُر کرنے میں آپ کی مدد درکار ہے تو آپ تعاون پیش کر سکتے ہیں، لیکن جوابات صرف ان کے تجربات کے بارے میں ہونے چاہئیں۔

کیا میں سوالنامہ پُر کرنے کے لئے دوسرے کی مدد لے سکتا ہوں؟

ہاں، ایسا کرنا صحیح ہے۔ اگر آپ کو سوالنامہ پُر کرنے میں کسی کی مدد کی ضرورت ہے تو آپ کسی دوست یا رشتہ دار سے مدد لے سکتے ہیں۔ لیکن جوابات صرف آپ کے تجربات کے بارے میں ہونے چاہئیں۔

کیا مجھے خط واپس بھیجنا ہوگا؟

نہیں، آپ کو محصول ڈاک ادا شدہ منسلکہ لفافے میں صرف اپنا پُر کیا ہوا سوالنامہ واپس بھیجنا ہے۔

میں نے گزشتہ ہفتہ / گزشتہ مہینہ / حال ہی میں اپنا پریکٹس تبدیل کیا ہے، کیا مجھے پھر بھی سوالنامہ مکمل کرنا چاہئے؟

اگر آپ نے اپنے GP پریکٹس کو نومبر کے بعد تبدیل کر لیا ہے، تو براہ کرم آپ کے GP پریکٹس کے بارے میں پوچھے جانے والے سوالات کے لئے ان سوالات کے جواب دیں جو آپ کے اس پریکٹس کے بارے میں ہوں جس کے ساتھ آپ اس سے پہلے رجسٹرڈ تھے۔ تاہم، جنرل پریکٹس کے متعلق سوالات کے لئے، براہ کرم کسی بھی ایسے مقام کے بارے میں غور کریں جہاں آپ نے جنرل پریکٹس اپوائنٹمنٹ لیا تھا۔ یہ کوئی بھی جنرل پریکٹس مقام ہو سکتا ہے، جیسے کہ GP پیکٹسز یا بیس۔

گزشتہ سال میں اپنے GP نہیں گیا تھا لیکن مجھے ایک سوالنامہ بھیجا گیا ہے۔ کیا مجھے اسے مکمل کرنا چاہئے؟

ہاں، اگر آپ کسی GP پریکٹس کے لئے رجسٹرڈ ہیں - تو اگرچہ آپ نے ابھی حال ہی میں کسی GP، نرس یا دیگر ہیلتھ کیئر پیشہ ور سے ملاقات نہ کی ہو آپ کے جوابات ہمارے لئے پھر بھی قابل قدر ہیں۔ سروے میں ایسے سوالات بھی ہیں جو پوچھتے ہیں کہ آپ نے جنرل پریکٹس کا اپوائنٹمنٹ حاصل کرنے کی آخری کوشش کب کی اور جنرل پریکٹس اپوائنٹمنٹ آپ کو آخری بار کب ملا؛ یہ ہمیں یہ سمجھنے میں مدد کرے گا کہ آیا آپ کا تجربہ حال کا ہے یا نہیں۔

میں پریکٹس میں اپنے GP (ڈاکٹر) سے نہیں بلکہ صرف نرس سے ملتا ہوں۔ کیا مجھے پھر بھی سروے کو پُر کرنا چاہئے؟

ہاں، آپ ابھی بھی سوالنامہ کو مکمل کر سکتے ہیں۔ مجموعی طور پر زیادہ تر سوالات جنرل پریکٹس سے متعلق ہیں، جس میں کسی GP، نرس یا کسی دیگر ہیلتھ کیئر پیشہ ور کے ساتھ اپوائنٹمنٹس شامل ہیں۔

**مجھے اسے کب تک واپس بھیجنا ہے؟**

اپنا بھرا ہوا سوالنامہ براہ کرم جتنی جلدی ممکن ہو واپس کریں، اور براہ کرم یقینی بنائیں کہ وہ کسی بھی حال میں ہمارے پاس پہنچ جائے:

5 اپریل 2019 سے پہلے

**مجھے اپنے خط کے ساتھ کوئی لفافہ / سوالنامہ موصول نہیں ہوا ہے؟**

اگر ایسا ہوا ہے تو ہم معذرت خواہ ہیں۔ ہم بہت جلد سوالنامہ کی ایک کاپی کے ساتھ یاددہانی کا ایک خط روانہ کریں گے، لہذا سروے موصول ہوجانے پر براہ کرم اسے مکمل کریں اور واپس بھیجنے کیلئے منسلک لفافے کا استعمال کریں۔ یا اگر آپ کے پاس کوئی سوالنامہ ہے اور آپ اسے ہمیں اس سے قبل ہی ارسال کرنا چاہتے ہیں تو براہ کرم سوالنامہ کو ایک لفافے میں ڈال کر بھیج دیں جس پر "FREEPOST GP PATIENT SURVEY" (فری پوسٹ GP پیشنٹ سروے) لکھا ہو۔ ڈاک ٹکٹ لگانے کی ضرورت نہیں ہے

## ویب سائٹ / آن لائن پُر کرنا:

کیا میں یہ سروے آن لائن مکمل کرسکتا ہوں؟

اگر آپ یہ سروے آن لائن مکمل کرنا پسند کرتے ہیں تو، براہ کرم [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) پر جائیں اور سروے کے لنک کی پیروی کریں۔ اس کے بعد آپ کو اسم صارف کے لئے اشارہ موصول ہونے پر اپنا حوالہ نمبر / اسم صارف، اور اس کے ساتھ اپنا انفرادی پاس ورڈ درج کرنا ہوگا۔ حوالہ نمبر اور پاس ورڈ سوالنامہ کے پہلے صفحہ پر چھپے ہوئے ہیں۔ البتہ یاد رکھیں، کہ ایک مریض سے صرف ایک ہی جواب قبول کیا جاسکتا ہے۔

سروے آن لائن مکمل کرنے کے لئے درکار میرے لاگ ان کی تفصیلات / حوالہ غائب ہوگئے ہیں۔ کیا میں یہ تفصیلات دوبارہ حاصل کرسکتا ہوں؟

افسوس کہ میں آپ کو آپ کے لاگ ان کی تفصیلات فراہم نہیں کرسکتا کیوں کہ کسی شخصی تفصیلات تک میری رسائی نہیں ہے۔ اگر آپ سروے کو آن لائن مکمل کرنا چاہتے ہیں تو براہ کرم چند ہفتے انتظار کریں جب کہ ہم ہر اس شخص کو ایک یاد دہانی ارسال کریں گے جنہوں نے سروے کو مکمل نہیں کیا ہے۔ آپ سوالنامے کی دوسری کاپی وصول کریں گے اور آپ کے پاس سروے کو کاغذ پر مکمل کرنے کا اختیار ہوگا یا اس کو آن لائن مکمل کرنے کے لئے حوالہ کا استعمال کریں۔

میں سروے آن لائن مکمل کرنے کے لئے اسم صارف / حوالہ نمبر کہاں سے حاصل کرسکتا ہوں؟

سروے آن لائن مکمل کرنے کے لئے اسم صارف / حوالہ نمبر اور پاس ورڈ سوالنامہ کے صفحہ اول پر لکھا ہوا ہے جس سیکشن میں کمپیوٹر کی علامت کا ایک نشان دیا ہوا ہے۔

## شرکت کرنا:

مجھے سوالنامہ کیوں موصول نہیں ہوا ہے؟ میں اسے کیسے حاصل کروں؟

سوالنامہ انگلینڈ میں کسی GP کے پاس اندراج یافتہ اتفاقہ طور پر منتخب کردہ لوگوں کو بھیجا جا رہے ہیں۔ NHS England نے GP کے پاس اندراج یافتہ NHS کے مریضوں کی فہرست سے ان کے ناموں کو اتفاقہ طور پر منتخب کیا ہے۔ سروے کی موزونیت کو یقینی بنانے کے لئے Ipsos MORI ایسے لوگوں کو سوالنامہ نہیں بھیج سکتا ہے جو سروے میں شرکت کے لئے پہلے ہی اتفاقہ طور پر منتخب نہیں کئے گئے ہیں۔

میں فی الحال کسی GP کے پاس رجسٹرڈ نہیں ہوں، کیا مجھے پھر بھی سوالنامہ مکمل کرنا چاہئے؟

اس سروے کو ان لوگوں کے پاس بھیجا جا رہا ہے جو گزشتہ چھ مہینوں میں کسی GP پریکٹس کے ساتھ رجسٹرڈ رہے ہیں۔ تو اگر آپ اس مدت کے دوران کسی پریکٹس کے ساتھ رجسٹرڈ تھے، اگرچہ آپ ابھی نہیں ہیں، آپ پھر بھی سوالنامہ مکمل کرسکتے ہیں۔ آپ کے GP پریکٹس کے متعلق پوچھے جانے والے سوالات کے لئے براہ کرم اس پریکٹس کے بارے میں پوچھے گئے سوالات کے جواب دیں جن کے ساتھ آپ اس مدت کے دوران (یا اس مدت کے زیادہ تر وقت) رجسٹرڈ تھے۔ تاہم، جنرل پریکٹس کے متعلق سوالات کے لئے، براہ کرم کسی بھی ایسے مقام کے بارے میں غور کریں جہاں آپ نے جنرل پریکٹس اپوائنٹمنٹ لیا تھا۔ یہ کوئی بھی جنرل پریکٹس مقام ہوسکتا ہے، جیسے کہ GP پیکٹسز یا بیس۔

میں نے حالیہ دنوں میں اپنے GP سے رابطہ نہیں کیا ہے، کیا مجھے پھر بھی سوالنامہ مکمل کرنا چاہئے؟

ہاں، آپ ابھی بھی سوالنامہ کو مکمل کرسکتے ہیں۔ اگر کوئی سوال آپ پر لاگو نہیں ہوتا ہے تو براہ کرم (جہاں پر شامل ہو) 'اطلاق نہیں ہوتا' منتخب کریں یا خالی چھوڑ دیں۔ ہم نے روٹنگ ہدایات بھی شامل کی ہیں جو آپ سے متعلق نہ ہونے والے سوالات کے جواب دینے سے بچنے میں آپ کی مدد کریں گی۔

گر میں سروے مکمل نہیں کرنا چاہتا تو کس سے رابطہ کروں؟

یہ شرکت مکمل طور پر رضاکارانہ ہے لیکن ہمیں امید ہے کہ آپ اس میں شامل ہونگے کیونکہ جب آپ ڈاکٹر کو بلاتے یا اس سے ملاقات کرتے ہیں تو یہ عمل ہمیں لوگوں کے تجربات کی ممکنہ طور پر بہترین صورتحال سے آگاہ کرتا ہے۔

اگر آپ شرکت نہ کرنا چاہتے تو آپ کو کچھ بھی کرنے کی ضرورت نہیں ہے، تاہم اس کے باوجود آپ کو ہماری جانب سے دو عدد تک یا داشتیں موصول ہونگی جن کو آپ نظر انداز کر سکتے ہیں

اگر آپ ہمیں اپنا حوالہ نمبر بتائیں تو ہم آپ کا نام اور پتہ کسی مزید یاد دہانی کے میل سے خارج کرسکتے ہیں، تاہم ہم کسی بھی ایسی یاد دہانیوں کو نہیں 52 روک سکیں گے جو اگلے دو تا تین ہفتوں میں بھیجے جانے کے لئے پہلے ہی سے تیار ہیں۔

## عام:

### 0800 نمبر پر کال کرنے کی لاگت کتنی ہے؟

یو کے کے کسی معیاری لینڈ لائن فون سے کال کرنے کی صورت میں 0800 والے ٹیلی فون نمبروں پر کی جانے والی تمام کالیں مفت ہیں۔

### Ipsos MORI کیا ہے؟

Ipsos MORI سروے کرنے والی ایک رجسٹرڈ اور آزاد تنظیم ہے اور مارکیٹ ریسرچ سوسائٹی کے اصولی ضابطہ اخلاق کی سختی سے پابندی کرتی ہے۔ اِپسوس یو کے اور موری جن کے نام آپ نے شاید الگ الگ سنے ہوں گے، اکتوبر 2005 میں ضم ہونے کے بعد سلطنت متحدہ (یو کے) کی دوسری سب سے بڑی تحقیقی تنظیم بن گئی ہے۔ Ipsos MORI کو الحاق یافتہ تشخیصی ادارہ مارکیٹنگ کوالٹی ایشیو رنس (ایم کیو اے) نے نیو انٹرنیشنل پروسیس اسٹینڈرڈ آئی ایس او 20252 اور انٹرنیشنل اسٹینڈرڈ فار انفارمیشن سیکورٹی آئی ایس او 27001 کے ایوارڈز سے نوازا گیا تھا، جو یہ دونوں ہی معیارات حاصل کرنے والی دنیا کی پہلی سروے ایجنسی ہے۔ Ipsos MORI کے بارے میں مزید معلومات کے لئے براہ کرم [www.ipsos-mori.com](http://www.ipsos-mori.com) پر جائیں۔

## رازداری اور ڈیٹا کا تحفظ

اس حصہ میں موجود معلومات میں ہمارے ذریعہ اس تحقیق کے لیے آپ کے ذاتی ڈیٹا کو استعمال کرنے کے طریقے، اس کے استعمال کی وجہ اور آپ کے حقوق کے بارے میں بتایا گیا ہے اور یہ کہ اگر اپنے ڈیٹا کے استعمال کے بارے میں آپ کے کوئی سوالات یا خدشات ہیں تو ہم سے کس طرح رابطہ کریں۔

### آپ نے میرے رابطے کی تفصیلات کیسے حاصل کیں؟

Ipsos MORI آپ کو یہ سوالنامہ NHS England کی جانب سے بھیج رہی ہے۔ نام NHS کی ایک ایسی فہرست سے ہے ترتیب طریقے سے منتخب کیے گئے تھے جو ایک GP کے پاس رجسٹر شدہ مریضوں پر مشتمل تھی۔ NHS England نے آپ کے ذاتی ڈیٹا کی ایک محدود مقدار کا اشتراک کیا ہے تاکہ Ipsos MORI آپ کو اس تحقیق میں حصہ لینے کے لیے مدعو کر سکے۔ اس ڈیٹا میں مندرجہ ذیل شامل ہیں:

- آپ کا نام اور پتہ
- GP پریکٹس کوڈ اور NHS نمبر
- جنس اور پیدائش کا ماہ/سال

لوگوں کے تھوڑے سے تناسب کے لیے، Ipsos MORI اضافی رابطے کی تفصیلات (موبائل نمبر اور ای میل پتہ) اور مکمل تاریخ پیدائش رکھے گی۔ آپ ٹیکسٹ میسیج یا ای میل کے ذریعہ یاد دہانیاں وصول کر سکتے ہیں جس میں آپ کو آن لائن سروے میں حصہ لینے کے لیے مدعو کیا جائے گا۔ NHS England کو یہ سمجھنے میں دلچسپی ہے کہ آیا یہ مریضوں سے معلومات اکٹھا کرنے کا ایک بہتر طریقہ ہے۔

Ipsos MORI آپ کے ڈیٹا کو صیغہ راز میں رکھے گی اور آپ کے رابطے کی تفصیلات کو صرف یہ سروے بھیجنے کے لیے استعمال کرے گی۔ سروے کے ختم ہونے کے بعد Ipsos MORI آپ کے رابطے کی تفصیلات کو محفوظ طریقے سے ضائع کر دے گی۔ Ipsos MORI کے پاس کسی کی صحت کے بارے میں کوئی معلومات نہیں ہے۔

### میرے ذاتی ڈیٹا پر عملدرآمد کرنے کے لیے آپ کی قانونی بنیاد کیا ہیں؟

NHS England یہ تحقیق اس لیے کر رہی ہے تاکہ NHS کو GP پریکٹسز اور دیگر مقامی NHS خدمات کو بہتر بنانے میں مدد ملے تاکہ وہ بہتر طور پر مقامی ضروریات کو پورا کر سکیں۔

NHS England، GP Patient Survey کے لیے ذاتی معلومات پر عمل درآمد کرنے کے لیے ڈیٹا کنٹرولر ہے، جس کا مطلب یہ ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ذمہ دار ہیں کہ عمل درآمد جنرل ڈیٹا پروٹیکشن ریگولیشن (ج ڈی پی آر) کے مطابق ہو۔ GP Patient Survey کے لیے قانونی عمل درآمد کے لیے NHS England کی بنیاد آرٹیکل 6(1)(e) ہے۔ "عمل درآمد کسی ایسے کام کی کارکردگی کے لیے ضروری ہے جسے عوامی مفاد کے لیے یا کنٹرولر سے وابستہ سرکاری اتھارٹی کے استعمال کے لیے کیا جا رہا ہو"۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ NHS England مناسب حفاظتی اقدامات کے ساتھ تحقیق کے لیے آپ کے بارے میں اپنے پاس موجود ذاتی ڈیٹا کو استعمال کر سکتا ہے۔ Ipsos MORI ایک ڈیٹا پروسیسر ہے جو سروے کی فراہمی کے لیے NHS England کی ہدایت پر عمل کر رہا ہے۔

آپ NHS England کی رازداری نوٹس تک <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/> پر رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

سروے میں حصہ لینا رضاکارانہ ہے اور کوئی بھی جوابات آپ کی رضامندی سے دیئے جاتے ہیں۔ تاہم، اگر آپ مستقبل میں حصہ نہیں لینا چاہتے ہیں تو براہ مہربانی اس بات کی نشاندہی کرتے ہوئے اپنا سروے نمبر (خط کے اوپری حصے میں یا سوالنامے کے سامنے والے حصے میں موجود ہے) [gppatientsurvey@ipsos.com](mailto:gppatientsurvey@ipsos.com) پر بھیجیں کہ آپ حصہ لینا نہیں چاہتے ہیں۔

## کیا اس سروے میں قومی ڈیٹا ایٹ اوٹ لاگو ہوتا ہے؟

نہیں۔ Department of Health and Social Care نے تصدیق کی ہے کہ قومی ڈیٹا ایٹ اوٹ صرف اس وقت لاگو ہوتا ہے جب مریض کی رازدارانہ معلومات کو اس فرد کی نگہداشت کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے استعمال کیا جا رہا ہو۔ مریض کی رازدارانہ معلومات میں فرد کے بارے میں طبی ڈیٹا (جیسے کوئی بھی طبی حالات، نسخے یا حاصل کی گئی نگہداشت)، اور اس فرد کے بارے میں کوئی بھی معلومات شامل ہوتی ہے جس تک اس فرد کے طبی ریکارڈ کے ذریعہ رسائی حاصل کی گئی ہو۔ GP Patient Survey سروے کیے جانے والے افراد کو منتخب کرنے اور ان سے رابطہ کرنے کے لیے GP پریکٹسز کے مریض کے رجسٹریشن ریکارڈ سے اخذ کیے گئے آبادیاتی ڈیٹا اور رابطے کی تفصیلات کا استعمال کرتا ہے۔ اس ذاتی ڈیٹا کی مریض کے رازدارانہ معلومات کے طور پر درجہ بندی نہیں کی جاتی ہے کیونکہ کسی بھی طبی معلومات کا استعمال یا اس تک رسائی حاصل نہیں کی جاتی ہے۔ اس طرح، قومی ڈیٹا ایٹ اوٹ GP Patient Survey پر لاگو نہیں ہوتا ہے۔

## کیا آپ کو میرے صحت کے ڈیٹا تک رسائی حاصل ہے؟

نہیں، بالکل نہیں۔ Ipsos MORI کو صرف آپ کا GP پریکٹس کوڈ اور NHS نمبر، نام، پتہ، پیدائش کا مہینہ اور سال، اور جنس دیا گیا ہے۔ لوگوں کے تھوڑے سے تناسب کے لیے، Ipsos MORI اضافی رابطے کی تفصیلات (موبائل نمبر اور ای میل پتہ) رکھے گی۔ NHS England نے Ipsos MORI کو آپ کی صحت کے بارے میں کوئی معلومات فراہم نہیں کی ہے – یہ آپ اور آپ کے GP کے درمیان خفیہ رہتا ہے۔

Ipsos MORI کو آپ کا NHS نمبر دیا جاتا ہے تاکہ اگر آپ نے ماضی میں سروے سے باہر رہنے کا انتخاب کیا ہو تو وہ آپ کی شناخت کر سکیں اور وہ آپ سے دوبارہ رابطہ نہ کرنے کو یقینی بنا سکیں۔ آپ کے رابطے کی تفصیلات کا استعمال سروے کے بارے میں آپ سے رابطہ کرنے کے لیے کیا جاتا ہے، اور GP پریکٹس کوڈ کا استعمال صرف جوابات کو GP پریکٹسز سے جوڑنے کے لیے کیا جائے گا۔

پیدائش کے مہینے اور سال اور جنس کے بارے میں معلومات کو صرف اس بات کو یقینی بنانے کے لیے استعمال کیا جائے گا کہ گمنام بنایا گیا سروے ڈیٹا جس قدر ممکن ہو پریکٹس کی آبادی کے پروفائل سے میل کھا سکے۔

## آپ کے نام اور پتے کا کس کے ساتھ اشتراک کیا جاتا ہے

Ipsos MORI تحقیق کو چلانے کے لیے مخصوص سپلائر تنظیموں کے ساتھ کام کر رہی ہے، اور اسی مقصد کے تحت اسے آپ کا نام اور پتہ ان سپلائر تنظیموں کے سامنے ظاہر کرنا ہوگا۔ وہ سروے میں آپ کے کسی بھی جوابات کو نہ تو دیکھتے اور نہ ہی وصول کرتے ہیں۔ ان سپلائر تنظیموں میں مندرجہ ذیل شامل ہیں:

- Adare SEC؛ خطوط اور سوالناموں کو چھاپنا
- Text Local؛ ٹیکسٹ میسیج کی یاد دہانیاں تقسیم کرنا
- Whistl اور Royal Mail؛ تقسیم اور ڈاک بھیجنا

یہ سپلائرز منظور شدہ ہوتے ہیں اور جنرل ڈیٹا پروٹیکشن ریگولیشن کی تعمیل کرتے ہیں۔

## کوکیز

کچھ آن لائن سروے 'کوکیز' کا استعمال کر کے معلومات اکٹھا کرتے ہیں۔ یہ چھوٹی فائلیں ہوتی ہیں جو آپ کے کمپیوٹر پر اسٹور ہوتی ہیں۔ یہ فائلیں ہر ممکن حد تک کفایت شعاری سے اور صرف کوالٹی کنٹرول، توثیق اور، لازمی طور پر، آپ کے ذریعہ پہلے ہی مکمل کیے گئے آن لائن سروے کے لیے آپ کو یاد دہانیاں بھیجنے سے ہمیں روکنے کے لیے استعمال کی جاتی ہیں۔ یہ آپ کے لیے ممکن ہے کہ آپ 'کوکیز' کو حذف کر دیں یا اپنے کمپیوٹر پر براؤزر کی سیٹنگ کو ایڈجسٹ کر کے ان کے استعمال کو روک دیں۔

Ipsos MORI ائی پی پتہ سمیت آپ کے آپریٹنگ سسٹم، ڈسپلے سیٹنگ اور براؤزر کی قسم کے بارے میں معلومات کو خودکار طریقے سے بھی حاصل کرتی ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ سروے کا سوالنامہ ایسی شکل

میں بھیجا جائے جو آپ کے کمپیوٹر کے ذریعہ استعمال کیے جانے والے سافٹ ویئر کے لیے موزوں ہو۔ Ipsos MORI آپ کے کمپیوٹر سے کوئی بھی دوسری معلومات حاصل نہیں کرتی ہے۔

## میرے جوابات کا کیا ہوتا ہے؟/ کیا میرا ڈاکٹر اس سروے کے بارے میں میرے جوابات کو دیکھے گا؟

آپ کے جوابات دوسرے لوگوں کے جوابات کے ساتھ ملا کر رکھے جاتے ہیں اور وہ آپ کے نام، پتہ یا NHS نمبر سے جڑے نہیں ہوتے ہیں۔ سوالات کے بارے میں آپ کے انفرادی جوابات کو Ipsos MORI اور NHS England کا مجاز عملہ اور محققین صیغہ راز میں رکھیں گے۔ شائع ہونے والے کسی بھی نتائج میں کوئی بھی شخص آپ کی شناخت نہیں کر سکے گا۔

آپ کے جوابات آپ کے ڈاکٹر یا GP پریکٹس کے پاس واپس نہیں بھیجے جاتے ہیں۔ NHS England کی جانب سے Ipsos MORI، انہیں آپ کی پریکٹس کے دیگر فیڈ بیک کے ساتھ یہاں اس ویب سائٹ پر گمنام طور پر شائع کرتا ہے: <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>

## NHS England کا مجاز عملہ اور محققین کون ہیں اور وہ نتائج کا کس طرح استعمال کر سکتے ہیں؟

انفرادی مریض کی سطح پر سروے کے ڈیٹا کا استعمال کر پانے کے لیے، NHS England اور دیگر تنظیموں کے ذریعہ ملازمت پر رکھے گئے محققین سمیت تمام محققین کو اجازت کے لیے درخواست دینا ضروری ہے۔ ہر درخواست کو سخت منظوری کے عمل سے گزرنا ہوگا، جس میں کیے جانے والے کام کی وضاحت کرنی ہوگی، اور معاہدہ کرنا ہوگا کہ کوئی بھی اشاعت صرف مکمل طور پر گمنام ڈیٹا کا حوالہ دے گی۔ دیگر تمام صارفین گمنام ڈیٹا تک صرف قومی، CCG یا پریکٹس سطح پر ہی رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

## میرا ذاتی ڈیٹا کہاں رکھا اور اس پر عمل درآمد کیا جائے گا؟

اس سروے کے لیے استعمال اور جمع کیا جانے والا آپ کا تمام ذاتی ڈیٹا Ipsos MORI کے ذریعہ مملکت متحدہ کے اندر ڈیٹا سینٹرز اور سرورز میں اسٹور کیا جائے گا۔

## آپ میری ذاتی معلومات کو محفوظ رکھنے کو کس طرح یقینی بنائیں گے؟

Ipsos MORI اپنی معلومات کی سکیورٹی کی ذمہ داریوں کو سنجیدگی سے لیتی ہے اور مختلف احتیاطی تدابیر لاگو کرتی ہے تاکہ یہ یقینی بنا سکے کہ آپ کی معلومات نقصان، چوری یا غلط استعمال سے محفوظ ہیں۔ حفاظتی احتیاطی تدابیر میں دفاتر کی معقول صحیح سکیورٹی اور کمپیوٹر سسٹم پر کنٹرول اور اس تک محدود رسائی شامل ہیں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے سخت اقدامات کیے گئے ہیں کہ ذاتی معلومات کو محفوظ طریقے سے اسٹور کیا جائے اور اسے صرف وہی اہلکار دیکھ سکیں جو پروجیکٹ میں براہ راست شامل ہوں۔

Ipsos MORI اپنی معلومات کی سکیورٹی کنٹرولز اور کام کرنے کے طریقوں کی باقاعدہ اندرونی اور بیرونی آڈٹ کرواتے ہیں، اور یہ معلومات کے تحفظ کے عالمی اسٹینڈرڈ، ISO 27001 کے ذریعہ سند یافتہ ہے۔

سوالات کے آپ کے انفرادی جوابات آپ کے نام، پتہ یا NHS نمبر سے جڑے نہیں ہیں۔ Ipsos MORI، اور NHS England کے مجاز عملہ اور محققین انفرادی جوابات کے ساتھ رازداری کا برتاؤ کرتے ہیں اور محفوظ ذخیرہ اندوزی کی ضروریات سمیت جنرل ڈیٹا پروٹیکشن ریگولیشن اور دیگر متعلقہ قوانین کے سبھی پہلوؤں اور دفعات

کی تعمیل کرتے ہیں۔

## Ipsos MORI میرا ذاتی ڈیٹا اور قابل شناخت جوابات کب تک برقرار رکھے گی؟

Ipsos MORI آپ کے ڈیٹا کو صرف اس طریقے سے برقرار رکھے گی کہ تحقیقی پروجیکٹ اور نتائج میں حمایت کرنے کے لیے ضروری وقت تک آپ کی شناخت کرسکے۔ عملی طور پر، اس کا مطلب یہ ہے کہ جب ہم گمنام تحقیق کے نتائج کی تسلی بخش طور پر اطلاع دے لیں گے، تو ہم محفوظ طریقے سے آپ کے ذاتی قابل شناخت ڈیٹا کو اپنے سسٹم اور اپنے سپلائر کے سسٹم سے حذف کر دیں گے۔

اس مطالعہ کے لیے، ہم نتائج کو شائع کرنے کے دو مہینے بعد اپنے سسٹم سے آپ کے ذاتی ڈیٹا کو محفوظ طریقے سے حذف کر دیں گے۔

## میرا ڈاکٹر اس سروے میں کیسے شامل ہے؟

یہ سوالنامہ بے ترتیب طریقے سے منتخب کیے گئے لوگوں کو بھیجا جا رہا ہے جو انگلینڈ میں کسی GP کے پاس رجسٹرڈ ہیں، اور آپ کا نام بے ترتیب طریقے سے اس فہرست سے منتخب کیا گیا تھا جو NHS England کے زیر انتظام GP کے پاس رجسٹر شدہ مریضوں پر مشتمل تھا۔

GP پریکٹسز کو اس بات سے آگاہ ہونا چاہئے کہ سروے ہو رہا ہے۔ سروے کے مکمل ہو جانے کے بعد وہ اس ویب سائٹ <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports> کے ذریعہ دستیاب اپنے پریکٹس کے لیے گمنام بنائے گئے اعداد و شمار کے نتائج تک رسائی حاصل کریں گے، لیکن انہیں انفرادی جوابات تک رسائی حاصل نہیں ہوگی۔

## کیا سروے کو اخلاقی منظوری ملی ہے؟

2007 میں پہلا سروے شروع کرنے سے پہلے Ipsos MORI نے Central Office for Research Ethics Committee (COREC) سے مشورہ کیا اور اسے یہ صلاح دی گئی کہ یہ سروے 'خالص تحقیق' کے بجائے 'خدمت کا اندازہ' ہے۔ تاکہ GPs کے ذریعے ان کے مریضوں کو فراہم کی جانے والی خدمت کا اندازہ کیا جائے۔ جس کے نتیجے میں، اس سروے کو باضابطہ طبی تحقیق کی اخلاقی منظوری کی ضرورت نہیں ہے۔ تاہم، Ipsos MORI سختی سے Market Research Society کے تحقیقی اخلاقیات کے ضابطہ کی پابندی کرتی ہے، اور فراہم کردہ مریض کی تفصیلات اس سروے کے مقصد کے علاوہ دیگر کسی بھی چیز کے لیے استعمال نہیں کی جاتی ہیں۔

## جنرل ڈیٹا پروٹیکشن ریگولیشن (جی ڈی پی آر)

جی ڈی پی آر میں متعدد حقوق شامل ہیں، اگرچہ ان میں سے سبھی پر اس جگہ لاگو نہیں ہوتے ہیں جہاں عمل درآمد کا قانونی بنیاد عوامی کام ہوتا ہے، جس میں مٹانے اور ڈیٹا کی منتقلی کا حق شامل ہے۔

آپ کو Ipsos MORI کے پاس موجود کسی بھی ذاتی ڈیٹا تک رسائی حاصل کرنے کی درخواست کرنے کا حق حاصل ہے اس سے قبل کہ اسے حذف کر دیا جائے۔ رپورٹنگ کے لیے ڈیٹا پر عمل درآمد کیے جانے سے پہلے کسی بھی وقت آپ اپنی منظوری کو واپس لے سکتے ہیں اور اپنے ذریعہ فراہم کردہ اپنے ذاتی ڈیٹا یا سروے کے جوابات پر عمل درآمد کرنے پر اعتراض کر سکتے ہیں۔

ہمیں عام طور پر آپ کے حقوق سے متعلق درخواستوں کا ایک مہینے کے اندر جواب دینا ضروری ہوتا ہے، حالانکہ اس میں کچھ استثناء بھی ہیں۔ NHS England کے رازدارانہ نوٹس میں آپ کے حقوق اور ان کے استعمال کے طریقوں کی وضاحت کی گئی ہے۔۔۔ <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice/>

اگر اپنے ذاتی ڈیٹا پر ہمارے عمل درآمد کے طریقہ کار کے بارے میں آپ کے کوئی خدشات ہوں، تو آپ Information Commissioner's Office (ICO) کے پاس شکایت درج کرانے کے حقدار ہیں۔ آپ <https://ico.org.uk/global/contact-us/> پر جا کر یا [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk) پر ایک ای میل بھیج کر Information Commissioner's Office سے رابطہ کرنے کے طریقوں کے بارے میں تفصیلات حاصل کر سکتے ہیں۔

میں اس سروے اور/یا اپنے ذاتی ڈیٹا کے بارے میں Ipsos MORI اور NHS England سے کیسے رابطہ کر سکتا ہوں؟

### Ipsos MORI سے رابطہ کریں:

اگر اس تحقیق کے بارے میں آپ کے کوئی سوالات ہیں، تو براہ مہربانی تحقیقاتی ٹیم سے رابطہ کریں۔ ان سے مندرجہ ذیل طریقوں سے رابطہ کیا جا سکتا ہے:

ای میل: [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com)

ڈاک:

The GPPS Team - Ipsos MORI  
Thomas More Square 3  
London E1W 1YW

اگر آپ کے کوئی سوالات ہیں یا آپ کو ہماری رازداری کے نوٹس، یا ڈیٹا کے تحفظ کے قوانین کی ہماری تعمیل یا ہمارے پاس موجود آپ کی معلومات کے بارے میں مزید معلومات درکار ہو، تو براہ مہربانی ہمارے کمپلائنس ڈیپارٹمنٹ سے رابطہ کریں۔ ان سے مندرجہ ذیل طریقوں سے رابطہ کیا جا سکتا ہے:

ای میل: [compliance@ipsos.com](mailto:compliance@ipsos.com) اور ای میل کے موضوع کی لائن میں "GPPS 01-071872-19" لکھیں۔

ڈاک:

Ref: 19-071872-01 GPPS  
Compliance Department  
Ipsos MORI  
Thomas More Square 3  
London E1W 1YW

### NHS England سے رابطہ کریں:

ای میل: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net)

ٹیلی فون: 33 22 311 0300

ڈاک:

NHS England  
PO Box 16738  
Redditch  
B97 9PT