



Date published: 19 August, 2025

Date last updated: 19 August, 2025

You and your general practice – Vous et votre cabinet de médecine générale

[Publication \(/publication\)](#)

Content

- [Quelle est la marche à suivre pour contacter votre cabinet de médecine générale?](#)
- [Que faire si le cabinet est fermé ?](#)
- [Et s'il s'agit d'une urgence ?](#)
- [Que se passe-t-il lorsque vous contactez votre cabinet pour demander un rendez-vous ?](#)
- [Qui pourrait vous aider ?](#)
- [À partir de quel âge peut-on consulter un médecin généraliste seul ?](#)
- [Que faire si vous avez besoin d'aide supplémentaire ?](#)
- [Comment choisir un cabinet de médecine générale ?](#)
- [Avez-vous besoin d'une pièce d'identité ou d'un justificatif de domicile ?](#)
- [Un cabinet peut-il refuser de vous accueillir ?](#)
- [Pouvez-vous choisir l'hôpital ou la clinique vers lequel \(laquelle\) être orienté ?](#)
- [Si vous venez d'arriver au Royaume-Uni](#)
- [Si vous êtes loin de chez vous, mais que vous vous trouvez encore au Royaume-Uni](#)
- [Quels sont les tarifs pratiqués par les cabinets de médecine générale ?](#)
- [Quelles sont les règles à suivre pour traiter tous les patients de la même façon ?](#)
- [Comment faciliter le travail de votre cabinet de médecine générale ?](#)
- [Quelle est la marche à suivre pour donner votre avis ou faire part de vos préoccupations ?](#)

Vous trouverez dans ce guide toutes les informations utiles sur ce que vous pouvez attendre de votre médecin généraliste et comment bénéficier au mieux du NHS (système de la santé publique du Royaume-Uni). Cliquez sur les liens ci-dessous pour en savoir plus.

Quelle est la marche à suivre pour contacter votre cabinet de médecine générale?

Votre cabinet de médecine générale est ouvert de **8 h 00 à 18 h 30, du lundi au vendredi**.

Pendant ces heures, vous pouvez (ou votre aidant peut) :

- Venir au cabinet.
- Appeler le cabinet.
- Consulter le site web du cabinet ou l'**application NHS**

Vous pouvez choisir la façon dont vous contactez votre cabinet en fonction de ce qui vous convient le mieux, que ce soit par téléphone, ou par e-mail. Les horaires d'ouverture de certains cabinets peuvent être plus souples. Certains pourront également vous demander de les contacter par téléphone ou en personne pour toute question urgente.

Que faire si le cabinet est fermé ?

Si vous avez besoin d'une aide urgente pour votre santé physique ou mentale lorsque le cabinet est fermé et vous ne pouvez pas attendre l'ouverture, rendez-vous en ligne pour **111.nhs.uk** ou appelez le **111**. Ils vous indiqueront la marche à suivre.

Et s'il s'agit d'une urgence ?

Si vous êtes confronté à une urgence grave qui met votre vie en danger, vous devez vous rendre directement aux **urgences** ou appeler le **999**.

Que se passe-t-il lorsque vous contactez votre cabinet pour demander un rendez-vous ?

Au téléphone, en ligne ou directement au cabinet, il se peut que l'on vous demande de fournir des informations supplémentaires pour évaluer vos besoins cliniques et déterminer la solution la mieux adaptée. L'équipe du cabinet examinera votre demande de rendez-vous ou de consultation médicale et vous en informera dans un **délai d'un jour ouvrable**.

Il peut s'agir de :

- Un rendez-vous le jour même ou le lendemain
- Un appel téléphonique le jour même ou le lendemain
- Un SMS qui apporte une réponse à votre requête
- Un conseil : celui de se rendre dans une pharmacie ou dans un autre service du NHS

Votre cabinet décidera de la solution la plus adaptée en fonction de vos besoins cliniques.

Rappeler le lendemain est une solution que votre cabinet ne pourra pas vous proposer.

Qui pourrait vous aider ?

Un médecin généraliste ou un autre membre du personnel du cabinet (comme une infirmière ou un pharmacien) peut vous recevoir en rendez-vous en personne ou par téléphone.

Si vous êtes accompagné d'un aidant, il peut parler en votre nom, à condition que vous lui donniez votre accord.

Vous pouvez demander à consulter un professionnel de santé de votre choix, et le cabinet fera son possible pour répondre à votre demande, même si vous devez attendre plus longtemps pour obtenir un rendez-vous.

Il peut être utile de consulter le même professionnel de santé, en particulier si vous souffrez d'une affection de longue durée.

À partir de quel âge peut-on consulter un médecin généraliste seul ?

Si vous avez **16 ans ou plus**, vous pouvez prendre des rendez-vous et vous y rendre seul.

Si vous avez moins de **16 ans**, vous pouvez toujours demander à voir un médecin généraliste sans votre parent ou tuteur. Le médecin généraliste est la personne qui pourra décider si ce rendez-vous est approprié dans votre cas précis.

Que faire si vous avez besoin d'aide supplémentaire ?

Si vous ne parlez pas anglais, vous pouvez demander à bénéficier d'un service d'interprétation dans la langue de votre choix lors de la prise de rendez-vous.

Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire, comme d'un rendez-vous plus long, un espace calme, un accès en fauteuil roulant ou des informations dans un format différent, informez-en votre cabinet et il fera son possible pour vous apporter l'aide dont vous avez besoin.

Comment choisir un cabinet de médecine générale ?

Vous pouvez :

- Appeler ou vous rendre dans un cabinet local.
- Utiliser Find a GP online (**Trouver un médecin généraliste** en ligne)

Si vous souhaitez changer de cabinet généraliste, vous pouvez le faire à tout moment. La plupart des patients disposent de quelques choix de cabinets à proximité de leur domicile.

Avez-vous besoin d'une pièce d'identité ou d'un justificatif de domicile ?

Non, vous n'avez pas besoin de pièce d'identité, de numéro NHS ou de justificatif de domicile. Ces justificatifs peuvent être utiles, mais pas nécessaires pour s'inscrire ou consulter un médecin généraliste. Vous pouvez également prendre rendez-vous dans un cabinet si vous êtes sans domicile fixe.

Un cabinet peut-il refuser de vous accueillir ?

Dans un délai de **14 jours**, le cabinet est tenu de vous informer de sa décision, qui doit être motivée. Un cabinet ne peut pas refuser un patient sans une bonne raison, comme par exemple si ce dernier habite trop loin ou parce que sa liste de patients est complète. En effet, il ne peut **pas** exprimer un refus pour des raisons en lien avec le statut d'immigration, l'absence d'adresse permanente ou d'autres caractéristiques protégées par la législation sur l'égalité.

Pouvez-vous choisir l'hôpital ou la clinique vers lequel (laquelle) être orienté ?

Si votre médecin généraliste vous oriente vers un spécialiste pour un problème de santé physique ou mentale, dans la plupart des cas, vous avez le droit de choisir l'hôpital ou le service auquel vous souhaitez être adressé. Vous trouverez des informations supplémentaires sur votre droit de choisir à cette adresse (<https://www.nhs.uk/using-the-nhs/about-the-nhs/your-choices-in-the-nhs/>).

Si vous venez d'arriver au Royaume-Uni

Il est toujours possible de prendre rendez-vous auprès d'un médecin généraliste. Ce service est gratuit et **votre statut d'immigration n'affecte pas votre droit d'accès à un médecin généraliste**.

Si vous êtes loin de chez vous, mais que vous vous trouvez encore au Royaume-Uni

Si vous vous absentez de votre domicile pour plus de 24 heures, mais moins de trois mois, vous avez la possibilité de vous inscrire en tant que **patient temporaire** près de votre lieu de séjour.

Vous pouvez également changer de pharmacie de référence afin de recevoir vos médicaments à proximité de votre domicile. Pour ce faire, contactez votre cabinet ou rendez-vous sur l'application NHS.

Quels sont les tarifs pratiqués par les cabinets de médecine générale ?

Les services du NHS GP sont **gratuits**. Dans certains cas, des frais peuvent vous être facturés si vous demandez au médecin généraliste d'effectuer un travail privé, comme la rédaction d'une lettre pour l'assurance.

Quelles sont les règles à suivre pour traiter tous les patients de la même façon ?

Le cabinet a l'obligation de faire preuve d'équité, de gentillesse et de respect envers tous ses patients. De même, le personnel doit être traité avec respect. Le cabinet se réserve le droit de retirer des patients de sa liste si leur comportement est violent ou abusif envers le personnel.

Pour en savoir plus sur vos droits, veuillez lire la **Constitution du NHS**.

Comment faciliter le travail de votre cabinet de médecine générale ?

1. **Avant un rendez-vous, il est important de se préparer en amont** : Pensez à noter vos symptômes, ce qui vous inquiète et ce dont vous voulez parler.
2. **Respectez les horaires** : Être en retard à un rendez-vous ou ne pas être disponible pour un rappel programmé peut avoir des conséquences sur les autres patients.
3. **Annulez si nécessaire** : Si vous ne pouvez pas vous rendre à votre rendez-vous, informez-en le cabinet dès que possible, afin qu'il puisse reprogrammer le créneau.
4. **Utilisez l'application ou le site web du NHS** : Vous pouvez y prendre ou annuler des rendez-vous, commander des ordonnances à renouveler et consulter les résultats de vos tests en ligne.
5. **Activez les notifications** : Si vous utilisez l'application NHS, activez les notifications afin que le cabinet puisse vous contacter plus facilement. Soyez attentif aux messages que vous recevez.
6. **Commandez vos médicaments à temps** : Assurez-vous de demander des ordonnances renouvelées à temps afin d'éviter toute rupture de stock, et ne commandez que ce dont vous avez besoin.
7. **Rejoignez le groupe de participation des patients** : Votre cabinet pourra bénéficier des retours d'expérience d'autres patients sur les services proposés. Le site web de votre cabinet vous explique comment s'inscrire.

Quelle est la marche à suivre pour donner votre avis ou faire part de vos préoccupations ?

Si vous souhaitez exprimer une remarque, une préoccupation ou formuler une plainte officielle, demandez à parler au gestionnaire de la clinique. Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour le faire, contactez votre conseil de soins intégrés (ICB) – l'organisme local du NHS qui supervise les cabinets de médecins généralistes. Ici, vous pouvez trouver votre conseil local de soins intégrés (<https://www.england.nhs.uk/contact-us/about-nhs-services/contact-your-local-integrated-care-board-icb/>).

Vous pouvez également donner votre avis sur votre cabinet à votre Healthwatch local. Leur travail consiste à s'assurer que les dirigeants du NHS et les autres décideurs entendent votre voix et utilisent vos commentaires pour améliorer la qualité des soins. Healthwatch est indépendant et impartial, et toutes les informations que vous partagez sont confidentielles. Pour trouver votre Healthwatch local, rendez-vous sur : [Trouvez votre Healthwatch | Healthwatch \(Veille de santé\)](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.healthwatch.co.uk%2Fyour-local-healthwatch%2Flist&data=05|02|Nusha.Haghpanah@dhsc.gov.uk|ba369e35bcb14d78b21708dd9f596aa0|61278c3091a84c3) (<https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.healthwatch.co.uk%2Fyour-local-healthwatch%2Flist&data=05|02|Nusha.Haghpanah@dhsc.gov.uk|ba369e35bcb14d78b21708dd9f596aa0|61278c3091a84c3>)

Date published: 19 August, 2025

Date last updated: 19 August, 2025

[▲ Back to top](#)