

GP PATIENT SURVEY

Sobre la encuesta:

¿Por qué se realiza esta encuesta?

La GP Patient Survey ha sido diseñada para dar a los pacientes la oportunidad de comentar su experiencia con los centros GP. En la encuesta se le preguntará sobre su experiencia en su centro GP y otros servicios locales de NHS, e incluye además preguntas sobre usted y su salud en general. La encuesta incluye preguntas sobre una variedad de temas, como la facilidad con la que puede pedir una cita en su centro, la satisfacción con el horario de apertura o la calidad del cuidado que recibe por parte de los GP y enfermeros/as de su centro.

Gracias a sus respuestas, los centros sabrán cómo pueden mejorar. Esta encuesta es una oportunidad para que los pacientes expongan su opinión sobre la calidad de los centros y el servicio que estos ofrecen.

¿Quién me envía esto?

La agencia de investigación independiente Ipsos MORI gestiona esta encuesta en nombre de NHS England.

¿Por qué me han enviado un cuestionario?

Recibe un cuestionario porque su nombre ha sido seleccionado de forma aleatoria de entre los pacientes adultos registrados con un GP en Inglaterra. Aproximadamente 2 millones de pacientes adultos registrados con un GP en Inglaterra han sido seleccionados para esta oleada de la GP Patient Survey.

¿Por qué se está realizando de nuevo esta encuesta?

La GP Patient Survey sigue siendo una vía para que los pacientes indiquen su experiencia y satisfacción con el cuidado y los servicios que reciben de su centro GP.

Aunque haya cumplimentado una encuesta el año pasado, para nosotros es importante conocer su experiencia más reciente.

¿Tengo que participar?

La participación es totalmente voluntaria. No tiene por qué rellenar el cuestionario si no quiere. Sin embargo, para que los resultados puedan ofrecer una imagen precisa de la experiencia de la gente en su centro GP o centro de salud, necesitamos muchas opiniones de muchas personas diferentes, por lo

que intentamos conseguir la máxima participación posible.

Esta encuesta es una oportunidad para que los pacientes expresen su opinión acerca de los servicios que los centros les ofrecen. Esperamos que los pacientes seleccionados para esta encuesta aprovechen la oportunidad de expresar su opinión sobre estos importantes temas. Cuantas más respuestas recibamos, mejor podremos componer una imagen precisa del trabajo de los centros.

¿Cuántos cuestionarios envían?

Cada año, aproximadamente 2 millones de pacientes adultos registrados con un GP en Inglaterra son seleccionados de forma aleatoria para tomar parte en la GP Patient Survey por medio de este cuestionario

Las preguntas se refieren a aspectos como la facilidad con la que los pacientes pueden solicitar una cita en su centro, la satisfacción con el horario de servicio del centro o la calidad de los cuidados recibidos por parte de los profesionales sanitarios, entre otras cosas. ¿Cómo puedo expresar comentarios o quejas sobre otros aspectos del servicio de mi GP?

Ipsos MORI no puede ayudarle a comunicar ninguna otra pregunta o queja sobre su doctor/a, enfermero/a o centro GP. Ipsos MORI solo gestiona la realización de la GP Patient Survey en nombre de NHS England.

Si desea hacer algún comentario o reclamación sobre el servicio o los cuidados de su doctor/a o su centro GP, deberá contactar en primer lugar con su centro. Si tiene alguna queja, en cada centro hay un miembro del personal responsable de las reclamaciones que intentará resolver su problema.

También puede ponerse en contacto con NHS England, la institución que gestiona los servicios ofrecidos en su centro. Puede contactar con NHS England de varias formas:

- Correo electrónico: england.contactus@nhs.net (escriba «For the attention of the complaints team» en el asunto de su mensaje)

- Teléfono: 0300 311 22 33

Para obtener más información sobre cómo puede presentar una queja, visite las siguientes páginas web:

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

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

¿Puedo ver los resultados de la encuesta?

Sí. Los resultados de la encuesta serán publicados, y podrá acceder a ellos desde la página web www.gp-patient.co.uk. En la página encontrará además los resultados de encuestas de años anteriores, así como más información sobre

dichos resultados.

¿Afectan los resultados de la encuesta a los salarios de los GP?

La GP Patient Survey no se asocia directamente a los salarios de los centros en 2019

Rellenar el cuestionario:

¿He de responder a todas las preguntas?

Responder a las preguntas del cuestionario es totalmente voluntario, así que no tiene por qué hacerlo si no quiere. Sin embargo, esperamos que tome parte en la encuesta, ya que así obtendremos una imagen más completa de la experiencia de los pacientes. Según las respuestas, también es posible que se le pida saltar alguna pregunta. Por ejemplo, solo deberá responder a la pregunta 9 si en la pregunta 8 ha respondido afirmativamente. Por favor, siga con atención las instrucciones del cuestionario.

¿He de marcar la casilla con una tilde o con una X?

Puede poner tanto una tilde como una cruz en la casilla o casillas de respuesta que mejor definan su opinión o experiencia.

¿Qué ocurre si tengo algún problema rellenando el cuestionario en papel?

Ipsos MORI ofrece una línea de ayuda para aquellos pacientes que tengan dificultades a la hora de rellenar el cuestionario. Por favor, llame al 0800 819 9147 de 8 a. m. a 9 p. m. de lunes a viernes. El horario de atención los sábados es de 10 a. m. a 5 p. m.

Aquellos pacientes que prefieran no rellenar el cuestionario en papel pueden realizarlo online, entrando en el enlace que encontrarán en www.gp-patient.co.uk/survey cuando la encuesta esté abierta. Tenga en cuenta que solo se acepta un cuestionario cumplimentado por paciente.

¿Qué significa el símbolo BSL al principio del cuestionario?

El símbolo BSL en la primera página del cuestionario es el logotipo de British Sign Language.

British Sign Language (BSL) es la lengua de signos más común en Gran Bretaña. Como lengua, la BSL cuenta con estructura gramatical y sintaxis propias, y no es dependiente, ni siquiera parecida, al inglés hablado.

Puede encontrar más información sobre la GP Patient Survey, así como una versión online de la encuesta en British Sign Language, en la página web de la encuesta – www.gp-patient.co.uk

La encuesta online también es totalmente compatible con los estándares de accesibilidad W3C.

El cuestionario también está disponible en letra grande y en Braille para quien lo solicite.

He cometido un error. ¿Qué puedo hacer?

Queremos que nos envíe su cuestionario, incluso aunque haya cometido un error. Para corregirlo, cubra completamente la casilla errónea y seleccione la correcta con la marca habitual.

He perdido mi cuestionario. ¿Pueden enviarme otra copia?

Enviaremos un cuestionario de recordatorio a aquellas personas que no hayan devuelto la encuesta cumplimentada. Debería llegarle en aproximadamente dos semanas. También puede rellenar la encuesta online entrando en la página web www.gp-patient.co.uk/survey.

¿Puedo dar el cuestionario a otra persona, como mi pareja o un amigo, para que lo rellene?

No. En el cuestionario le preguntamos por la opinión y experiencia de la persona a la que va dirigida la carta. Aunque puede pedir ayuda para rellenarlo, el cuestionario debe reflejar su propia experiencia.

¿Puedo responder sobre las citas que he pedido para otras personas?

Sí, pero solo en una parte del cuestionario. La mayoría de las preguntas del cuestionario se refieren a las experiencias de la persona a la que va dirigida la carta. La sección titulada «Petición de cita» incluye algunas preguntas sobre citas que usted haya podido solicitar para otras personas.

La persona a la que se dirige el cuestionario no puede rellenarlo debido a una discapacidad física o mental severa. ¿Puede rellenarla su cuidador/a? /¿Puedo ayudar a otra persona a rellenar el cuestionario?

Sí, puede pedir ayuda a otra persona. Si un amigo o familiar necesita su ayuda para rellenar el cuestionario, puede ofrecérsela. Por favor, ayúdele a cumplimentar las preguntas según la experiencia de la persona en su centro de salud o centro local GP, no según su propia experiencia.

¿Puedo pedir a otra persona que me ayude a rellenar el cuestionario?

Sí, puede pedir ayuda a otra persona. Si necesita ayuda para rellenar el cuestionario, puede pedírsela a un amigo o familiar. Sin embargo, las respuestas deben reflejar solo su propia experiencia.

¿Tengo que enviar la carta de vuelta junto con el cuestionario?

No, solo ha de enviar su cuestionario cumplimentado en el sobre franqueado que ha recibido.

He cambiado de centro la semana pasada/el mes pasado/recientemente. ¿Tengo que rellenar el cuestionario?

Si usted ha cambiado de centro GP desde noviembre, responda a las preguntas sobre su centro GP pensando en el centro en el que estaba registrado/a anteriormente. Sin embargo, para las preguntas sobre visitas a un centro, piense en cualquier centro en el que haya tenido cita. Podría tratarse de un centro GP o de cualquier otro centro de salud.

No he visitado a mi GP en el último año, pero me han enviado un cuestionario. ¿Debo rellenarlo?

Sí, si usted está registrado/a con un GP. Incluso aunque no haya visitado recientemente a un/a GP, enfermero/a u otros profesionales sanitarios, sus respuestas siguen siendo valiosas para nosotros. El cuestionario incluye preguntas sobre la última vez que usted quiso concertar una cita en un centro y la última vez que tuvo visita en un centro. Estas preguntas nos ayudarán a saber si su experiencia es reciente o no.

No veo a mi GP (doctor), solo a los/as enfermeros/as del centro. ¿Puedo rellenar la encuesta?

Sí, usted puede rellenar el cuestionario. La mayoría de las preguntas se refieren a las visitas a un centro, incluidas las citas con un/a GP, enfermero/a u otros profesionales sanitarios.

¿Cuándo debo enviar el cuestionario?

Por favor, devuelva su cuestionario cumplimentado lo antes posible. En cualquier caso, hemos de recibirlo antes del:

5 de abril de 2019

No he recibido el sobre o el cuestionario junto con mi carta.

Lo sentimos mucho. Pronto enviaremos una carta de recordatorio junto con una copia del cuestionario; por favor, rellénelo entonces y use el sobre adjunto para devolverlo. Si tiene el cuestionario y desea enviárnoslo antes, por favor, introdúzcalo en un sobre y escriba en él únicamente lo siguiente: "FREEPOST GP PATIENT SURVEY". No necesita sello.

La encuesta también está disponible online en la página web www.gp-patient.co.uk

Rellenar el cuestionario online:

¿Puedo rellenar la encuesta online?

Si prefiere rellenar esta encuesta online, por favor, diríjase a www.gp-patient.co.uk y siga el enlace a la encuesta. Necesitará introducir el survey number, de 10 dígitos, cuando se le solicite, además de su password único. Encontrará el survey number y el password en la primera página del cuestionario (en la sección marcada con el símbolo de un ordenador).

Sin embargo, tenga en cuenta que solo se acepta un cuestionario cumplimentado por paciente.

He perdido los datos que necesito para rellenar la encuesta online. ¿Pueden dárme los de nuevo?

Si ha perdido sus datos de inicio de sesión, por favor, envíe un correo electrónico a gppatientsurvey@ipsos-mori.com con su solicitud. Puede tardar unos días en recibir respuesta, ya que todos los números de referencia/survey numbers y passwords se almacenan de forma segura. También puede esperar a recibir la siguiente carta de recordatorio con el cuestionario, que será enviada a todas aquellas personas que no hayan cumplimentado la encuesta. Su número de referencia/survey number y password aparecen en la primera página del cuestionario.

¿Dónde puedo encontrar el survey number para rellenar la encuesta online?

Encontrará el survey number y el password para rellenar la encuesta online en la primera página del cuestionario, en la sección marcada con el símbolo de un ordenador.

Participación:

¿Por qué no he recibido un cuestionario? ¿Cómo puedo conseguirlo?

El cuestionario se envía a una selección aleatoria de personas registradas con un GP en Inglaterra. Los nombres son escogidos de forma aleatoria de entre la lista de pacientes de NHS registrados con un GP. Para garantizar la validez de la encuesta, Ipsos MORI no puede enviar cuestionarios a aquellas personas que no han sido seleccionadas aleatoriamente para participar en la encuesta.

Ahora mismo no estoy registrado/a con un GP, ¿debo rellenar el cuestionario?

Esta encuesta se envía a personas que han estado registradas en un centro GP durante los últimos seis meses. Si usted ha estado registrado/a en un centro durante ese período, puede rellenar el cuestionario aunque actualmente ya no lo esté. Por favor, responda a las preguntas sobre su centro GP pensando en el centro GP en el que ha estado registrado/a durante ese período (o durante la mayor parte de él). Sin embargo, para las preguntas sobre visitas a un centro, piense en cualquier centro en el que haya tenido cita. Podría tratarse de un centro GP o de cualquier otro centro de salud.

No he contactado recientemente con mi GP, ¿debo rellenar el cuestionario?

Sí, usted puede rellenar el cuestionario. Si una pregunta no es aplicable a su caso, seleccione la opción 'No aplicable' (si está incluida) o deje la respuesta en blanco. También ofrecemos instrucciones orientativas que le ayudarán a evitar las preguntas que no sean relevantes para usted.

¿Con quién debo contactar si no quiero participar?

La participación es totalmente voluntaria, pero esperamos que quiera tomar parte en la encuesta, ya que así podremos componer una imagen precisa de la experiencia de las personas cuando visitan o llaman a su doctor. Si no quiere participar no debe hacer nada, aunque le enviaremos una carta de recordatorio. Puede ignorar dicha carta. Si quiere que eliminemos su nombre y dirección para no enviar los recordatorios posteriores, puede:

Llamar a la línea de ayuda de Ipsos MORI, en el teléfono 0800 819 9147 (8 a. m. a 9 p. m. de lunes a viernes; 10 a. m. a 5 p. m. los sábados).

O enviar un correo electrónico a Ipsos MORI a la siguiente dirección: GPPatientSurvey@ipsos.com

Por favor, tenga a mano su survey number. Podrá encontrarlo en la parte superior de la carta y en el cuestionario.

Información general:

¿Cuánto cuestan las llamadas a números 0800?

Desde julio de 2015, todas las llamadas a números de teléfono 0800 son gratuitas siempre que se hagan desde una línea telefónica fija o móvil de Reino Unido.

¿Qué es Ipsos MORI?

Ipsos MORI es una organización encuestadora registrada e independiente, que sigue estrictamente el código ético de conducta del Market Research Society. Ipsos UK y MORI, de los que quizá haya oído hablar independientemente, se fusionaron en octubre de 2005 para convertirse en la segunda organización encuestadora más grande de Reino Unido.

Ipsos MORI cuenta con la nueva certificación de proceso internacional Standard ISO 20252 y el estándar internacional para la seguridad de la información ISO 27001, otorgados por el organismo de evaluación acreditado Marketing Quality Assurance (MQA). Es la primera agencia encuestadora del mundo que consigue estos dos estándares.

Si desea más información sobre Ipsos MORI, por favor, diríjase a www.ipsos-mori.com

Privacidad/protección de datos:

¿Cómo han obtenido mi nombre y mi dirección?

Hemos seleccionado su nombre al azar de la lista de pacientes de NHS registrados con un GP. En virtud del General Data Protection Regulation y la Data Protection Act 2018, NHS England se responsabiliza (como "responsable de los datos") de la información que conservamos acerca de usted. Ipsos MORI es el "encargado del tratamiento de los datos" y actúa en nuestro nombre a la hora de llevar a cabo la encuesta.

Ipsos MORI **tratará sus datos de contacto con total confidencialidad** y solo los utilizará para enviarle esta encuesta. Ipsos MORI no ha recibido ningún tipo de información relativa a su estado de salud. Una vez concluida la encuesta, Ipsos MORI destruirá todos sus datos de contacto.

El aviso de privacidad de NHS England explica cómo usted se puede poner en contacto, así como sus derechos relativos al uso que hacemos de su información. Puede consultar el aviso en www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice.

¿Tienen ustedes acceso a mis datos de salud?

No, en absoluto. Ipsos MORI solo tiene su número de NHS, nombre, dirección, año y mes de nacimiento y género. Estos datos se recogen para contactar con usted con objeto de la encuesta. No tenemos información alguna sobre su salud. Esta información es confidencial entre usted y su GP.

La información de género, mes y año de nacimiento se utilizan solamente para asegurar que los datos anónimos de las encuestas coinciden tanto como sea posible con el perfil de la población del centro de salud.

¿Qué tiene que ver mi médico en esta encuesta?

La encuesta se lleva a cabo como parte de los acuerdos actuales de contratación entre NHS England y su centro GP. El cuestionario se envía a una selección aleatoria de personas registradas con un GP en Inglaterra.

Los centros GP han sido informados de la encuesta con antelación. Tendrán acceso a los resultados estadísticos y anónimos de su centro mediante la página web, pero no tendrán acceso a los datos individuales.

¿Mi médico conoce esta encuesta?

Sí, su GP ha recibido información sobre la encuesta, incluidos los motivos por los que se lleva a cabo.

¿Qué pasará con mis respuestas?/¿Podrá mi médico ver mis respuestas?

No. Sus respuestas se unirán a las de otras personas y no podrán relacionarse con su nombre, dirección o número de NHS. Ipsos MORI y el personal e

investigadores aprobados por NHS England mantendrán sus respuestas en total confidencialidad.

¿Podrán identificarme en los resultados?

No, nadie ajeno a Ipsos MORI tendrá acceso a las respuestas individuales identificables. NHS England no podrá identificar respuestas individuales, y sus respuestas se mantendrán en total confidencialidad. Nadie ajeno a Ipsos MORI sabrá a quién se le envían los cuestionarios ni quién los devuelve.

¿Qué ocurre con mis respuestas?

Sus respuestas se suman a las respuestas de los demás encuestados para ofrecer resultados a la consulta de su GP, así como a su zona local, y para generar resultados a nivel nacional. Estas preguntas no están vinculadas a su nombre, dirección ni número de NHS. Ipsos MORI y los empleados e investigadores autorizados de NHS England tratarán sus respuestas con total confidencialidad. Nadie podrá identificarle a partir de los resultados publicados. Para obtener más información, visite www.gp-patient.co.uk/confidentiality.