

# GP PATIENT SURVEY

## Sobre a pesquisa:

### Porque é que este estudo está a ser feito?

O Estudo de pacientes de GPs foi concebido para dar aos pacientes a oportunidade de comentar sobre sua experiência com o Posto de Saúde GP. A pesquisa pergunta sobre suas experiências de seu Posto de Saúde GP local e outros serviços locais do NHS, e inclui perguntas sobre sua saúde geral. A pesquisa irá perguntar aos pacientes sobre uma série de questões, tais como o quanto fácil ou difícil é para os pacientes para fazer uma consulta no seu Posto de Saúde, a satisfação com as horas de abertura, a qualidade do atendimento recebido do/a clínico/a geral e enfermeiros/as, entre outras coisas.

As respostas ao inquérito irão medir a experiência do paciente e, portanto, ajudar os Posto de Saúde a entender onde são necessárias melhorias. Esta pesquisa é uma oportunidade para que os pacientes tenha o seu dizer sobre o quanto bem seu Posto de Saúde está a fazer na prestação destes serviços aos pacientes.

### De quem é isto realmente?

O estudo é parte do compromisso do *NHS England* para assegurar que o NHS dá mais resposta às necessidades dos pacientes, e vai proporcionar uma imagem mais clara das experiências que as pessoas estão a ter nos serviços de NHS locais. A Ipsos MORI, uma agência independente de estudos, está a conduzir o estudo em nome do *NHS England*.

### Porque é que me mandaram um questionário?

Recebeu um questionário porque foi seleccionado/a aleatoriamente entre adultos registrados com um GP em Inglaterra. Cerca de 1 milhões de pacientes adultos registrados com um GP na Inglaterra foram seleccionados para essa onda da Pesquisa do Paciente do GP.

### Porque é que este estudo está a ser feito de novo?

O Estudo de pacientes de GPs continua a fornecer um meio para que os pacientes dêem *feedback* das suas experiências e preferências em relação ao atendimento e serviços prestados pelo seu Posto de Saúde GP. Mesmo que tenha preenchido um estudo o ano passado, é importante ouvirmos acerca das suas experiências mais recentes, e este ano incluímos mais perguntas acerca de assuntos que dizem respeito aos pacientes.

## Tenho de participar?

A participação é completamente voluntária por isso não tem obrigatoriamente de preencher um questionário. Mas para que os resultados forneçam uma ideia clara das experiências que as pessoas tem nos seus Postos de Saúde com GPs ou Centros de Saúde, precisamos do máximo de pontos de vista de várias pessoas, por isso gostaríamos que o máximo de pessoas possível preenchesse o questionário.

Este estudo é uma oportunidade para os pacientes terem voz acerca da qualidade dos serviços que os Centros de saúde providenciam aos pacientes. Esperamos que os pacientes seleccionados para participar neste estudo usem esta oportunidade para darem as suas opiniões acerca destes importantes assuntos. Quantas mais respostas recebermos, mais precisa será a ideia com que ficamos do quanto bem os Centros de Saúde estão a trabalhar.

## Quantos questionários estão a enviar?

Cerca de 1 milhões de pacientes adultos registrados num GP em Inglaterra foram seleccionados aleatoriamente para o estudo de pacientes de GP, para que em a cada ano tenham sido enviados questionários para cerca de 2 milhões de pacientes diferentes em Inglaterra.

**Está a colocar uma questão sobre vários assuntos, tais como o nível de dificuldade de os pacientes marcarem uma consulta de Clínica Geral, o nível de satisfação com as horas disponíveis para marcação de consultas de Clínica Geral, a qualidade dos cuidados recebidos por parte de profissionais de saúde, entre outros assuntos. Como poderei informar ou apresentar uma reclamação sobre outros aspetos relacionados com o serviço do meu GP?**

A Ipsos MORI não poderá ajudá-lo(a) com qualquer outro esclarecimento ou reclamação que possa ter em relação ao seu médico, enfermeiro(a) ou Posto de Saúde de GP. A Ipsos MORI está apenas a gerir o GP Patient Survey em nome do NHS England.

Se desejar deixar algum comentário ou reclamação sobre o serviço ou cuidados prestados pelo seu médico ou Posto de Saúde de GP deverá contactar o Posto de Saúde em questão. Se desejar apresentar uma reclamação, cada Posto de Saúde dispõe de um membro da equipa responsável dessa área e essa pessoa tentará resolver a questão consigo.

Em alternativa, poderá contactar o NHS England que gere os serviços prestados pelo seu Posto de Saúde. Para contactar o NHS England:

- E-mail: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net) com "For the attention of the complaints team" na linha do assunto;
- Telefone: 0300 311 22 33

Poderá obter mais informações sobre a apresentação de reclamações nos seguintes websites:

- <https://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint/>
- <http://www.nhs.uk/NHSEngland/complaints-and-feedback/Pages/nhs->

complaints.aspx

### **Posso ver os resultados do estudo?**

Sim. Os resultados do estudo são publicados e podem ser vistos em [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk). Estão disponíveis na internet e foram disponibilizados a todos os centros de saúde GP. Por favor queira saber que os resultados dos estudos de outros anos estão disponíveis em [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk).

Para mais detalhes sobre os resultados do Estudo de pacientes de GPs por favor visite [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk).

### **Os resultados da pesquisa afetam a renda dos Posto de Saúde GPs?**

O Estudo de pacientes de GPs não está directamente ligado aos pagamentos dos Postos de Saúde em 2019.

## Completar o questionário:

### Tenho de responder às perguntas todas?

Responder a estas perguntas é completamente voluntário, por isso não tem de o fazer. No entanto esperamos que participe porque nos dará uma ideia clara das experiências das pessoas. Existem algumas questões que talvez lhe digamos para saltar à frente devido às suas respostas anteriores. Por exemplo, só precisa de responder à pergunta 9 se marcou Sim na pergunta 8, mas por favor siga as instruções do questionário cuidadosamente.

### Ponho um tick ou um x na caixa?

Pode pôr um *tick* ou um X na caixa para a resposta que se assemelhar mais com a sua opinião ou experiência.

### O que acontece se eu tiver dificuldades a completar o questionário em papel?

A Ipsos MORI está a oferecer um número de telefone para os pacientes que tiverem dificuldades a completar o questionário. Por favor ligue 0800 819 9143 entre as 8 da manhã e as 9 da noite durante a semana, ou aos Sábados entre as 10 da manhã e as 5 da tarde.

Os pacientes que preferirem não completar o questionário em papel podem completar o questionário na internet [pelo www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk). Por favor tenha em atenção que apenas uma resposta por paciente poderá ser aceite.

### O que é o símbolo BSL na primeira página do questionário?

O símbolo BSL na primeira página do questionário é o logotipo para Linguagem de Sinais Britânica.

A Linguagem de Sinais Britânica (BSL - *British Sign Language*) é a forma mais comum de linguagem de sinais em Inglaterra. Enquanto linguagem BSL tem a sua própria estrutura gramatical e sintaxe, e não é dependente ou parecida com Inglês falado.

A partir de Janeiro de 2009 estará disponível mais informação acerca do Estudo de Pacientes de GPs e uma versão online do estudo estará disponível em Linguagem de Sinais Britânica através do site do estudo – [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk).

Também estarão disponíveis instruções de preenchimento do estudo através de um atalho online em Linguagem de Sinais Britânica, e o estudo será totalmente compatível com os padrões de acessibilidade W3C.

### **Cometi um erro? O que faço?**

Mesmo assim gostaríamos que nos enviasse o seu questionário completo mesmo que tenha feito um erro. Por favor preencha a caixa da resposta errada completamente e depois marque a caixa correcta.

### **Perdi o meu questionário; podem-me mandar outra cópia?**

Nós iremos enviar um segundo questionário para lembrar as pessoas que não os tenham devolvido, por isso deverá chegar nas próximas duas semanas.

### **Posso dar o questionário ao/à meu/minha esposo(a)/amigo(a)/outra pessoa para preencher?**

Não. O questionário pergunta acerca das experiências da pessoas cujo nome está na carta, portanto embora possa pedir ajuda a preencher o questionário, deverá preenchê-lo acerca da sua experiência.

### **Posso responder acerca de marcações de consultas que fiz para outras pessoas?**

Sim, mas apenas numa parte do questionário. A maioria das questões do questionário diz respeito às experiências da pessoa indicada na carta. Na secção intitulada "Marcar uma consulta", é possível responder a questões sobre consultas marcadas para outras pessoas.

### **Posso ajudar alguém a preencher o questionário?**

Sim, isso está bem. Se um/a amigo/a ou familiar precisa da sua ajuda a preencher o questionário, pode oferecer-se para ajudar. Mas as respostas devem ser acerca das experiências deles/delas só.

### **Posso pedir ajuda a alguém para preencher o questionário?**

Sim, isso está bem. Se precisar de ajuda a preencher o questionário, pode pedir a um/a amigo/a ou familiar para ajudar. Mas as respostas devem ser acerca da sua experiências só.

### **Preciso de enviar a carta de volta?**

Não, só precisa de enviar o seu questionário completo no envelope pré-pago.

### **Eu mudei de Posto médico a semana passada / o mês passado / recentemente, devo completar o questionário mesmo assim?**

Se tiver mudado de Posto de Saúde de GP desde novembro, responda às questões sobre o Posto de Saúde no qual foi registado anteriormente (questões relacionadas com o Posto de Saúde de GP). No entanto, em relação às questões sobre clínica geral, pense em qualquer local onde tenha tido uma consulta de clínica geral. Esse local pode ser o Posto de Saúde de GP ou centros médicos.

**Eu não fui ao meu GP no último ano mas mandaram-me um questionário. Devo completar o questionário?**

Sim, se estiver registado num Posto de Saúde de GP - mesmo que não tenha visitado recentemente um GP, enfermeiro(a) ou outro profissional de saúde, as suas respostas são muito importantes para nós. Algumas questões do inquérito perguntam quando foi a última vez que tentou marcar uma consulta de clínica geral e quando foi a última vez que teve uma consulta de clínica geral - estas questões irão ajudar-nos a compreender se a sua experiência é recente ou não.

**Eu não vou ao meu GP (médico/a), apenas estou com a/o enfermeira/o no posto de saúde. Posso responder ao questionário?**

Sim, ainda pode preencher o questionário. A maioria das questões dizem respeito à prática clínica como um todo, o que inclui as consultas com um GP, enfermeiro(a) ou outro profissional de saúde.

**Até quando é que tenho de o devolver?**

Devolva o seu questionário preenchido o mais rapidamente possível, tentando sempre que este chegue às nossas mãos antes de:  
5 de abril de 2019.

**Não recebi um envelope/questionário com a minha carta?**

Pedimos desculpa se isso aconteceu. Em breve iremos enviar uma carta para lembrar juntamente com uma cópia do questionário por isso por favor preencha o questionário quando chegar e use o envelope que vai junto para o devolver. Ou, se tem um questionário e gostaria de nos enviar antes disso, por favor ponha o questionário dentro de um envelope e escreva apenas "FREEPOST GP PATIENT SURVEY". Não precisa de selo.

## Completar no website/online:

### **Posso completar o estudo na internet?**

Se preferir completar este estudo na internet, por favor visite o [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) e siga o link para o estudo. Então precisará de digitar o seu número de referência/*username* quando lhe pedirem o seu *username*, assim como a sua *password* única. O número de referência e *password* estão imprimidos na primeira página do questionário. Por favor tenha atenção no entanto, que apenas uma resposta por paciente poderá ser aceite.

### **Perdi os meus detalhes/referência de login que preciso para completar o estudo online. Posso tê-los de novo?**

Lamento não lhe poder facultar as informações de login, mas não tenho acesso a quaisquer informações pessoais. Caso queira preencher o estudo online, aguarde umas semanas até termos enviado um lembrete a todos que não preencheram o estudo. Irá receber outra cópia do questionário e pode escolher preencher o estudo em papel ou utilizar a referência para o preencher online.

### **Onde posso encontrar o *username*/número de referência para completar o estudo online?**

O *username* / número de referência e *password* para completar o questionário online estão impressos na primeira página do estudo na secção marcada com um símbolo de computador.

# Participar:

## **Porque é que eu não recebi um questionário? Como é que obtenho um?**

O questionário está a ser enviado a uma selecção aleatória de pessoas que estão registadas num GP em Inglaterra. O *NHS ENgland* seleccionou os nomes aleatoriamente da lista do NHS de pacientes registados com um GP. Para certificação de que o estudo é válido a Ipsos MORI não pode enviar questionários a pessoas que não tenham sido seleccionadas aleatoriamente para participar no estudo.

## **Não estou registada/o num GP de momento, mesmo assim devo preencher o questionário?**

Este inquérito está a ser enviado a pessoas registadas num Posto de Saúde de GP nos últimos seis meses. Por isso, se se registou num Posto de Saúde durante esse período, mesmo que já não esteja registado, poderá preencher o questionário. Responda às questões sobre o Posto de Saúde no qual se registou durante esse período (ou na maioria desse período) em relação às questões que se referem ao seu Posto de Saúde de GP. No entanto, em relação às questões sobre clínica geral, pense em qualquer local onde tenha tido uma consulta de clínica geral. Esse local pode ser o Posto de Saúde de GP ou centros médicos.

## **Não contactei o meu GP recentemente, mesmo assim devo completar o questionário?**

Sim, ainda pode preencher o questionário. Se uma questão não se aplicar ao seu caso, selecione "Não se aplica" (se incluído) ou deixe em branco. Incluímos igualmente instruções de encaminhamento que o(a) ajudarão a evitar responder a questões não relevantes para o seu caso.

## **Quem devo contactar se eu não quiser participar?**

A participação é totalmente voluntária, mas nós esperamos que você participe pois isso vai nos dar o melhor panorama possível da experiência das pessoas quando visitam ou ligar para seu/sua médico/a.

Se não quiser participar não precisa fazer mais nada, embora ainda pode receber até dois lembretes de nós, que pode também ignorar. Se me indicar a sua referência podemos remover o seu nome e endereço de quaisquer lembretes adicionais, mas não poderemos impedir quaisquer lembretes que já estejam preparados para envio nas próximas duas a três semanas.



## **Geral:**

### **Quanto custa ligar para um número 0800?**

Todas as chamadas para os nossos números 0800 são gratuitas quando feitas de uma linha fixa standard do Reino Unido.

### **O que é a Ipsos Mori?**

A Ipsos MORI é uma organização independente de estudos registada, que adere intransigentemente ao código ético de conduta da Sociedade de Estudos de mercado. A Ipsos UK e MORI, que talvez já tenha ouvido falar separadamente, juntaram-se em Outubro de 2005 para formar a segunda maior organização de pesquisa no Reino Unido. A Ipsos MORI recebeu o *new international process Standard ISO 20252* e o *International Standard for Information Security ISO 27001* pelo organismo acreditado *Marketing Quality Assurance (MQA)*, e somos a primeira agência de estudos do mundo a alcançar ambos os standards. Para mais informação acerca da Ipsos MORI por favor vá a [www.ipsos-mori.com](http://www.ipsos-mori.com)

# Confidencialidade/ Protecção de dados:

## Como obtiveram o meu nome e endereço?

O seu nome foi escolhido aleatoriamente a partir da lista de pacientes do NHS registados com um GP. Ao abrigo do General Data Protection Regulation e da Data Protection Act 2018, a NHS England é responsável (como "responsável pelo tratamento de dados pessoais") pelas informações que temos sobre si. A Ipsos MORI é o "subcontratante", que está a agir em nosso nome para conduzir o estudo.

A Ipsos MORI irá manter os seus dados de contacto confidenciais e irá utilizá-los apenas para lhe enviar este estudo. A Ipsos MORI não recebeu qualquer informação acerca da sua saúde. Quando o estudo for concluído, a Ipsos MORI destruirá os seus dados de contacto.

O aviso de privacidade da NHS England explica como pode contactar-nos e quais os seus direitos sobre a forma como a sua informação é utilizada. Pode ler o aviso em [www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice](http://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice).

## Têm acesso a dados sobre a minha saúde?

Absolutamente não. A Ipsos MORI obteve unicamente o seu número de NHS, nome, endereço, ano e mês de nascimento e sexo para poderem contactá-lo/a a respeito do estudo. Não foi obtida nenhuma informação acerca da sua saúde – isso mantêm-se confidencial entre si e o seu GP.

A informação do sexo, juntamente com o ano e mês de nascimento será usada apenas para assegurar que os dados do estudo anónimo estão em concordância com o perfil da população o mais possível.

## Como é que o/a meu/minha médico/a está envolvido neste estudo?

O estudo está a ser conduzido como parte dos arranjos actuais para contratos entre o *NHS England* e o seu Posto médico GP. O questionário está a ser enviado para uma selecção aleatória de pessoas que estão registadas com um GP em Inglaterra e o seu nome foi escolhido aleatoriamente de uma lista de pacientes registados com um GP pertencente ao *NHS England*.

Os postos médicos GP foram informados acerca do estudo com antecedência. Eles terão acesso à informação anónima, resultados estatísticos para o seu posto, mas não terão acesso a respostas individuais.

## O/A médico/a sabe deste estudo?

Sim, o seu GP recebeu informação anteriormente acerca do estudo, a incluir as razões que estão por detrás dele.

## O/A meu/minha médico/a vai ver as minhas repostas a este estudo?

Não, respostas individuais identificáveis não vão ser vistas por ninguém fora da Ipsos MORI. Apenas dados anónimos serão passados ao *NHS England* e ao NHS. Ninguém fora da Ipsos MORI saberá a quem foram enviados questionários ou

quem os respondeu.

### **Vou ser identificado/a nos resultados?**

Não, respostas individuais identificáveis não vão ser vistas por ninguém fora da Ipsos MORI. Apenas dados anónimos serão passados ao *NHS England* e ao NHS. Ninguém fora da Ipsos MORI saberá a quem foram enviados questionários ou quem os respondeu.

### **O que acontece às minhas respostas?**

As suas respostas são agregadas às respostas de outras pessoas para fornecer resultados relativos à clínica e a área local do seu GP e elaborar resultados a nível nacional. Não estão associadas ao seu nome, endereço ou número do NHS. As suas respostas serão mantidas confidenciais pela Ipsos MORI e pelos funcionários e investigadores aprovados da NHS England. Ninguém conseguirá identificá-lo em quaisquer resultados que forem publicados. Para obter mais informações vá a [www.gp-patient.co.uk/confidentiality](http://www.gp-patient.co.uk/confidentiality).