

# GP PATIENT SURVEY

## Anket hakkında:

### **Bu anket neden yapılıyor?**

GP Hasta Anketi hastalarda GP uygulama deneyimleri hakkında yorum yapmak fırsatı vermek için tasarlanmıştır. Anket yerel GP muayenehanesi ve diğer yerel NHS hizmetlerini deneyimlerini sorar ve genel sağlık ile ilgili sorular içermektedir. Anket, hastalara GP'den randevu almanın ne kadar kolay ya da zor gibi olduğu, açılış saatlerinden memnuniyetleri, GP ve pratik hemşirelerden gördükleri bakımın kalitesi ve buna benzer bir dizi konular hakkında soracaktır.

Ankete verilen cevaplar hasta deneyimlerini ölçecek ve böylece muayenehanelere nerelerde iyileştirmeler gerektiğini anlamasına yardımcı olacaktır. Bu anket hastalara kendilerine bu hizmetlerin sağlanmasında muayenehanelerinden ne kadar memnun olduklarını söyleme fırsatı verecektir.

### **Gerçekte bu anket kimden?**

Anket, NHS'i hastalarının ihtiyaçlarına daha fazla karşılık veren bir kurum yapmak için NHS England'ın sorumluluğunun bir parçasıdır ve onlara insanların yerel NHS servislerindeki deneyimlerinin daha iyi bir görüntüsünü verecektir. Bağımsız bir pazar araştırma şirketi olan Ipsos MORI, anketi NHS England adına yürütüyor.-

### **Bana neden anket gönderildi?**

Size anket gönderildi çünkü, siz, İngilteredeki bir GP'ye kayıtlı yetişkin hastalar arasından rastgele seçildiniz. Bu dönemki GP Hasta Anketi için İngiltere'de bir GP'ye kayıtlı olanlardan yaklaşık 1 milyon yetişkin hasta seçilmiştir.

### **Bu anket neden tekrarlanıyor?**

GP Hasta Anketi hastaların GP muayenehaneleri tarafından sağlanan bakım ve hizmetler ile ilgili olarak deneyimlerini ve tercihlerini geri bildiride bulunması için olanak sunmaya devam etmektedir. Eğer geçen yıl anketi tamamlamış olsanız bile, sizin daha yeni deneyimlerini duymak bizim için önemlidir ve ayrıca hastaların endişeleri konuları hakkında bu yıl da daha fazla soru ekledik.

### **Katılmak zorunda mıyım?**

Katılım tamamiyle isteğe bağlıdır, yani anketi cevaplamak zorunda değilsiniz. Ama cevapların kişilerin GP muayenehanelerinde ya da sağlık merkezlerindeki deneyimleri hakkında doğru bir görüntü vermesi için, her türden kişinin görüşlerine ihtiyacımız var, bu yüzden mümkün olduğunca çok kişinin anketi cevaplamasını isteriz.

Bu anket hastalara, muayenehanelerinin kendilerine hizmet sağlamakta ne kadar iyi olduğu hakkında söylemek istediklerini söyleme fırsatı verir. Umarız ankete katılmak için seçilmiş olan hastalar bu fırsatı önemli konulardaki görüşlerini geri bildirim için kullanacaklardır. Ne kadar çok cevap alırsak, muayenehanelerin nasıl çalıştıkları konusunda o kadar doğru bilgi elde edebiliriz.

### **Toplam kaç tane anket gönderiliyor?**

Yaklaşık 1 milyon İngiltere'deki GP'ye kayıtlı yetişkin hasta bu dönemki GP Hasta Anketi için rastgele olarak seçilmiştir, böylece her yıl İngiltere'deki yaklaşık 2 milyon değişik hastaya anket gönderilmiş olacaktır.

**Hastaların aile hekiminden randevu almalarının ne kadar kolay veya zor olduğu, aile hekimliğinin verdiği randevu saatlerinden duyulan memnuniyet, sağlık hizmetleri personelinin verdiği hizmetin kalitesi ve daha birçok konu hakkında çeşitli sorular sormaktasınız. GP (aile hekimliği) hizmetleri hakkında diğer unsurları size nasıl söyleyebilirim veya şikâyet edebilirim?**

Ipsos MORI soracağınız başka bir soru veya doktorunuz, hemşireniz veya GP'niz ile ilgili şikâyetleriniz konusunda size yardımcı olamaz. Ipsos MORI sadece NHS England adına GP Patient Survey'i yürütmektedir.

Doktorunuz veya GP'niz tarafından sunulan hizmet veya bakımla ilgili bir yorumunuz varsa veya bir şikâyetle bulunmak istiyorsanız, ilk önce aile hekimliğine başvurmanız gerekecektir. Bir şikâyetiniz varsa, her aile hekimliğinde şikâyetlerden sorumlu bir personel bulunmaktadır ve bu kişi, karşılaştığınız sorunu çözebilmek için size yardımcı olacaktır.

Alternatif olarak, aile hekimliği tarafından sunulan hizmetleri düzenleyen NHS England ile iletişime geçebilirsiniz. NHS England ile iletişime geçmek için:

•E-posta: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net) adresine, konu satırında "For the attention of the complaints team" yazarak gönderin

•Telefon: 0300 311 22 33

Şikâyet etme konusunda daha fazla bilgi, aşağıdaki internet sitelerinde bulunabilir:

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

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

### **Anketin sonuçlarını görebilir miyim?**

Evet. Anketin sonuçları yayınlanır ve [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) adresinden ulaşılabilir. Bunlara internet aracılığıyla ulaşılabilir ve aynı zamanda bütün GP muayenehanelerinden elde edilebilir. Daha önceki yılların anketlerinin sonuçlarına [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) adreslerinden ulaşılacağına lütfen dikkat edin.

GP Hasta Anketi sonuçları hakkında daha fazla bilgi için lütfen [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) adresine gidin.

### **Anket sonuçları GP'lerin gelirini etkiler mi?**

GP Hasta Anketi muayenehanelerin doğrudan 2019 ödemesine bağlı değildir.-

# Anketin cevaplanması:

## Bütün soruları cevaplamak zorunda mıyım?

Bu soruları cevaplamak tamamiyle isteğe bağlıdır, o yüzden zorunluluğunuz yok. Ama, katılımınız bize kişilerin deneyimlerinin en iyi görüntüsünü vereceğinden, katılacağınızı umuyoruz, Size önceki cevaplarınız yüzünden, atlamanızı söyleyeceğimiz bazı sorular da olabilir. Örneğin, 9. soruyu ancak 8. soruda eveti seçtiyseniz cevaplamanız gerekiyor, ama lütfen anketteki talimatları dikkatlice takip edin.

## Kutuları tikleyim mi yoksa çarpımı koyayım?

Deneyimlerinize ya da kendi görüşlerinize en yakın cevabın kutucuğunu tikleyebilir ya da çarpı koyabilirsiniz.

## Anketi kağıt üzerinde cevaplamakta zorlanırsam ne olur?

Ipsos MORI anketi cevaplamakta güçlük çeken hastalar için telefon numarası sağlıyor. Lütfen 0800 819 9148 'i haftaiçi sabah 8 ve akşam 9 arası, ya da Cumartesi sabah 10 akşam 5 arası arayınız.

Anketi kağıt üzerinde cevaplamak istemeyen hastalar, [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) adresini ziyaret ederek anketi internet üzerinden cevaplayabilir. Lütfen bunula birlikte şunu dikkate alın, her hasta için sadece bir katılım kabul edilecektir.-

## Anketin ön sayfasındaki BSL sembolü nedir?

Anketin ön sayfasındaki BSL sembolü, British Sign Language'in logosudur.

British Sign Language (BSL) İngilteredeki İşaret Dilinin en yaygın olan şeklidir. Bir dil olarak BSL kendi dilbilgisel yapısı ve sözdizimine sahiptir, ve konuşma İngilizcesine bağlı ya da yakından ilişkili değildir.

Ocak 2009 tarihinden itibaren GP Hasta anketi hakkında daha fazla bilgi ve anketin British Sign Language online versiyonuna [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) adresindeki anket web sitesi üzerinden ulaşılabilecektir.

British Sign Language sayfasında anketi bir online link üzerinden tamamlamaya yönelik talimatlar da mevcuttur ve anket W3C erişilebilirlik standartları ile tamamen uyumlu olacaktır.

## Bir hata yaptım? Ne yapabilirim?

Hata yapmış olsanız bile cevaplanmış anketi göndermenizi isteriz. Lütfen sadece yanlış cevap için kutucuğu tamamen doldurun ve dikkatlice doğru kutucuğu tikleyin.

### **Anketi kaybettim; bir kopyasını gönderebilir misiniz?**

Anketlerini geri göndermeyenler için hatırlatma anketi göndereceğiz, böylece gelecek bir kaç hafta içerisinde size anket yeniden ulaşmış olacak..

### **Anketi eşime/arkadaşıma/bir başkasına doldurması için verebilir miyim?**

Hayır, anket mektupta adı geçen kişinin deneyimleri hakkında sorular sorar, bu yüzden anketi cevaplarırken yardım isteyebilirsiniz, ama kendi deneyimlerinize cevaplamalısınız.

### **Başkaları için aldığım randevular hakkında cevaplayabilir miyim?**

Evet, ancak sadece anketin bir bölümü. Anketin tamamına yakını, mektubun üzerinde adı yazılı kişinin deneyimleri hakkında soru sormaktadır. "Bir Randevu Alma" başlığını taşıyan bölümde, başka kişiler için aldığınız randevular hakkındaki soruları yanıtlamak mümkündür.

### **Başkasına soruları cevaplamasında yardımcı olabilir miyim?**

Evet, olabilir. Eğer bir arkadaşınız ya da akrabanız anketi doldurmakta yardımınıza ihtiyaç duyarsa, onlara yardım önerebilirsiniz. Ama cevaplar sadece onların deneyimleriyle ilgili olmalı.

### **Soruları cevaplamakta başkasından yardım isteyebilir miyim?**

Evet, olabilir. Eğer anketi doldurmakta yardıma ihtiyacınız olursa, bir arkadaşınızdan ya da akrabanızdan yardım isteyebilirsiniz. Ama cevaplar sadece sizin deneyimlerinize ilgili olmalı.-

### **Mektubu geri göndermem gerekiyor mu?**

Hayır, sadece size sağladığımız posta ücreti ödenmiş zarfta cevapladığınız anketi geri göndermeniz yeterlidir.

### **Muayenehanemi geçen hafta / geçen ay / son zamanlarda değiştirdim, yine de anketi cevaplamalı mıyım?**

GP'nizi Kasım ayından itibaren değiştirdiyseniz, lütfen GP muayenehaneniz ile ilgili soruları, GP'nizi değiştirmeden önce kayıtlı olduğunuz GP'yi düşünerek yanıtlayın. Ancak aile hekimliği ile ilgili sorularda, aile hekimini görmek için herhangi bir yerde yaptığınız randevuyu düşünebilirsiniz. Bu, aile hekimliğinin olduğu bir GP veya bir merkez olabilir.

### **GP'ye geçen sene hiç gitmedim ama bana anket gönderildi. Cevaplamalı mıyım?**

Evet, bir GP'ye kaydınızı yaptırdıysanız ve şimdiye kadar bir GP, hemşire veya diğer bir sağlık uzmanını ziyaret etmemiş olsanız dahi, vereceğiniz yanıtlar bizim için önemlidir. Anket içerisinde, en son ne zaman aile hekiminizden randevu almaya çalıştığınız ve son aile hekimi randevunuzla ilgili sorular bulunmaktadır; bu, deneyiminizin yeni mi yoksa eski mi olduğunu anlamamıza yardımcı olacaktır.

**GP (doktor)' mi görmüyorum, sadece muayenehanedeki hemşireyi görüyorum. Yine de anketi doldurabilir miyim?**

Evet, yine de anketi doldurabilirsiniz. Soruların pek çoğu, aile hekimliğini esas almaktadır ve GP, hemşire veya diğer bir sağlık çalışanı ile yapılan randevular hakkındadır.

**Ne zaman anketi geri göndermem gerekiyor?**

Lütfen doldurduğunuz anketi, yapabildiğiniz en kısa zamanda bize geri gönderin ve elimize, şu tarihten önce geçmesini sağlayın:

5 Nisan 2019

**Mektupla birlikte zarf/anket almadım?**

Eğer böyle bir şey olduysa özür dileriz. Kısa zamanda anketin bir kopyasını anımsatıcı mektupla birlikte göndereceğiz, bu yüzden lütfen anketi geldiğinde cevaplayınız ve bize geri göndermek için ekte göndermiş zarfı kullanın. Ya da, eğer anket varsa ve bize daha önce göndermeyi isterseniz, lütfen anketi sadece "FREEPOST GP PATIENT SURVEY" işaretli bir zarfa koyunuz. Pul gerekmez.

## **Web sitesi / online cevaplama:**

### **Anketi internet üzerinden cevaplayabilir miyim?**

Eğer bu anketi internet üzerinden cevaplamayı tercih ederseniz, lütfen [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) adresini ziyaret ediniz ve anket linkini takip ediniz. Daha sonra kullanıcı adı sorulduğunda, referans numarası / kullanıcı adını girmeniz gerekecek, aynı zamanda yalnızca size ait olan şifrenizi. Referans numaranız ve şifreniz anketin ilk sayfasındadır. Lütfen dikkat edin her hasta için sadece bir katılım kabul edilebilir.

### **Anketi online cevaplamak için gerekli giriş detaylarımı/referansımı kaybettim. Bunları tekrar alabilir miyim?**

Özür dileriz, hiçbir kişisel bilgiye erişimimiz olmadığı için size oturum açma bilgilerinizi veremeyiz. Anketi online olarak tamamlamak istiyorsanız lütfen birkaç hafta bekleyiniz. Bu süre içinde anketi tamamlamayan herkese anımsatıcı mektup göndereceğiz. Anketin bir kopyasını alacaksınız ve isterseniz anketi kağıt üzerinde cevaplamayı seçebilir ya da anketi internet üzerinden cevaplamak için referans numarasını kullanabilirsiniz.

### **Anketi online cevaplamak için kullanıcı adını/referans numarasını nereden bulabilirim?**

Anketi online cevaplamak için kullanıcı adı/referans numarası ve şifre anketin birinci sayfasında bir bilgisayar sembolü ile işaretlenmiş bölümde yazılmıştır.

## **Katılım:**

### **Ben neden anket almadım? Nasıl alabilirim?**

Anket İngilteredeki bir GP'ye kayıtlı kişiler arasından rastgele seçilmiş kişilere gönderilmiştir. NHS England NHS'in bir GP'ye kayıtlı hastalar listesinden rastgele seçmiştir. Anketin geçerliliğinin garantisi olarak, Ipsos MORI ankette yer almak için rastgele seçilmemiş kişilere gönderemez.

### **Ben şu anda bir GP'ye kayıtlı değilim, yine de anketi cevaplamalı mıyım?**

Bu anket, bir GP'ye son altı ay içerisinde kaydını yaptıran kişilere gönderilmektedir. Son altı ay içinde bir aile hekimliğine kaydınızı yaptırdıysanız ve şu anda kayıtlı olmasanız dahi anketi doldurabilirsiniz. GP'niz ile ilgili sorular soruları, lütfen o dönem içinde (veya o dönemin çoğunda) kayıtlı olduğunuz aile hekimliğini göz önüne alarak yanıtlayın. Ancak aile hekimliği ile ilgili sorular için, aile hekimini görmek üzere herhangi bir yerde yaptığınız randevuyu düşünebilirsiniz. Bu, aile hekimliğinin olduğu bir GP veya bir merkez olabilir.

### **Son zamanlarda GP'imle hiç bağlantı kurmadım, yine de anketi cevaplamalı mıyım?**

Evet, yine de anketi doldurabilirsiniz. Herhangi bir soru sizin için geçerli değilse, lütfen varsa "Geçerli değil" yanıtını seçin veya boş bırakın. Aynı zamanda, sizinle ilgili olmayan soruları atlamanıza yardımcı olmak üzere yönlendirme talimatlarını da dâhil ettik.

### **Ben katılmak istemiyorsam kime başvurmam gerekiyor?**

Katılım tamamen isteğe bağlıdır, ama bir doktora gittiğinizde ya da telefonla aradığınızdaki deneyimleriniz, bize mümkün olan en doğru fikri vereceğinden katılacağınızı umuyoruz.

Eğer katılmak istemiyorsanız, hiçbir şey yapmanıza gerek yok ancak yine de bizden iki tane anımsatıcı mektup alabilirsiniz ki bunları da görmezden gelebilirsiniz.

Bana referans numaranızı söylerseniz önümüzdeki iki üç hafta içinde gönderilmek üzere önceden hazırlanmış hatırlatma postalarını durduramasak da adınızı ve adresinizi tüm diğer hatırlatma postalarından kaldırabiliriz.



## Genel:

### **0800'li numaraları aramanın ücreti ne kadar?**

0800'li telefon numaralarına yapılan bütün aramalar standart UK ev hattından yapıldığında ücretsizdir.

### **Ipsos MORI nedir?**

Ipsos MORI kayıtlı ve bağımsız bir anket organizasyonudur ve sıkı bir şekilde Market Araştırma Cemiyeti'nin etik yönetme kodlarına bağlıdır. Ipsos UK ve MORI, ayrı olarak duyulmuş olabilir, Ekim 2005'te birleşmiş ve İngilteredeki en büyük ikinci araştırma organizasyonu haline gelmiştir. Ipsos MORI yeni uluslararası işleyiş Standart ISO 20252 ve yetkilendirilmiş tahakkuk kurulu Marketing Quality Assurance (MQA) tarafından Bilgi Güvenliği ISO 27001 için Uluslararası Standartla ödüllendirildiği gibi, dünyadaki bu iki standarta birlikte sahip olmayı başaran ilk pazar araştırma kuruluşudur. Ipsos MORI hakkında daha fazla bilgi için lütfen [www.ipsos-mori.com](http://www.ipsos-mori.com) adresine gidiniz.

## Gizlilik ve veri koruması:

Bu bölümdeki bilgiler bu araştırma için kişisel verilerinizi nasıl ve neden kullandığımızı, haklarınızı ve verilerinizin kullanımı ile ilgili herhangi bir sorunuz veya endişeniz varsa bizimle nasıl iletişime geçeceğinizi açıklamaktadır.

### İletişim bilgilerimi nasıl elde ettiniz?

Ipsos MORI bu anketi NHS England adına göndermektedir. Katılımcı adları Aile Hekimlerine - GP kayıtlı hastalara ait NHS listesinden rastgele seçilmiştir. NHS England, Ipsos MORI'nin sizi bu ankete katılmaya davet edebilmesi için sınırlı miktarda kişisel bilgilerinizi bizimle paylaşmıştır. Bu verilere şunlar dâhildir:

- o adınız ve adresiniz
- o GP uygulama kodu ve NHS numarası
- o cinsiyet ve doğum ayı ve yılı

Ipsos MORI daha az sayıda kişinin ek iletişim bilgilerini (cep telefon numarası ve e-posta adresi) ve tam doğum tarihini saklayacaktır. Çevrim içi anketlere katılmak için davet mesajları veya e-posta hatırlatmaları alabilirsiniz. NHS England, bunun hastalardan bilgi toplamanın daha iyi bir yolu olup olmadığını anlamak istemektedir.

Ipsos MORI verilerinizi gizli tutacak ve iletişim bilgilerinizi sadece bu anketleri size göndermek için kullanacaktır. Anket çalışması tamamlandıktan sonra Ipsos MORI iletişim bilgilerinizi güvenli bir şekilde imha edecektir. Ipsos MORI sağlığınıza hakkında hiçbir bilgiye sahip değildir.

### Kişisel verilerimi işlemek için sahip olduğunuz hukuki dayanak nedir?

NHS England, yerel ihtiyaçları daha iyi karşılamak için NHS'nin GP uygulamaları ile diğer yerel NHS hizmetlerini iyileştirmesine yardımcı olmak üzere bu anketi yürütmektedir.

NHS England, GP Patient Survey için kişisel verilerin işlenmesine yönelik veri denetçisidir ve bu da işlemlerin Genel Veri Koruma Yönetmeliğine (GDPR) uygun olarak yapılmasını sağlamaktan sorumlu olacağı anlamına gelmektedir. NHS England'ın GP Hasta Anketi yasal işlem dayanağı, Madde 6(1) (e) 'dir: *“kamu yararına gerçekleştirilen bir görevin yerine getirilmesi veya kontrolöre verilen resmi bir yetkinin uygulanması hususunda işleme faaliyetinin gerekli olmasıdır”*. Bunun anlamı, NHS England'ın gerekli güvenlik tedbirlerini alarak hakkınızda sahip oldukları kişisel bilgileri araştırma amacı ile kullanabilecek olmasıdır. Ipsos MORI, anket çalışmasını yürütmek üzere NHS England'ın talimatları doğrultusunda hareket eden bir veri işleyicidir.

NHS England'ın Gizlilik Bildirimine <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/> adresinden ulaşabilirsiniz.

Ankete katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır ve tüm yanıtlar sizin onayınızla verilir. Ancak ileride yapılacak anketlerde yer almak istemezseniz, lütfen anket numaranızı (mektubun en üstünde veya anketin giriş sayfasında yer

almaktadır) [gppatientsurvey@ipsos.com](mailto:gppatientsurvey@ipsos.com) adresine çalışmadan çıkmak istediğinizi belirterek gönderin.

### **Ulusal Veri Geri Çekme uygulaması bu ankette uygulanıyor mu?**

Hayır. Sağlık ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Ulusal Veri Geri Çekme uygulamasının sadece hastalara ait gizli bilgilerin hastanın bakımı dışında kullanılması durumunda geçerli olacağını teyit etmiştir. Gizli hasta bilgileri arasında kişi ile ilgili klinik veriler (kişinin tıbbi durumu, ilaç reçeteleri veya aldığı bakımlar) ve kişinin tıbbi kayıtları kullanılarak kişi hakkında elde edilecek her türlü bilgi yer almaktadır. GP Patient Survey ankete katılacak kişilerin seçimi ve bu kişilerle iletişim kurulması için GP uygulamasının hasta kayıtları arasından seçilen demografik veriler ile iletişim bilgilerini kullanmaktadır. Herhangi bir klinik bilgiye ulaşılmadığı veya kullanılmadığı için bu kişisel veriler gizli hasta bilgileri olarak sınıflandırılmamıştır. Bu nedenle Ulusal Veri Geri Çekme Uygulaması GP Hasta Anketi için geçerli değildir.

### **Sağlık verilerime erişiminiz var mı?**

Hayır, kesinlikle yok. Ipsos MORI'ye sadece GP uygulama kodu ve NHS numarası ile adı, soyadı, adres, doğum ayı ve yılı ve cinsiyet bilgisi verilmiştir. Ipsos MORI daha az sayıda kişinin ek iletişim bilgilerini (cep telefonu numarası ve e-posta adresi) saklayacaktır. NHS England, Ipsos MORI'ye sağlığınıza hakkında hiçbir bilgi vermemiştir; bu bilgiler sizin ve GP'niz arasındaki gizli bilgilerdir.

Ipsos MORI'ye NHS numaranız daha önce böyle bir ankete katılmak istemediğinizi belirtmiş olmanız durumunda sizinle tekrar iletişime geçmemeleri için verilmektedir. İletişim bilgileriniz sizinle anket hakkında iletişime geçmek ve GP uygulama kodu, yanıtlarınızı GP uygulamaları ile ilişkilendirmek amacı ile kullanılmaktadır.

Doğum ayı ve yılı ile cinsiyet bilgileri sadece, anonim hale getirilecek anket verilerinin uygulama grubu profili ile mümkün olduğunca eşleştirilebilmesi için kullanılacaktır.

### **Adınız ve adresiniz kiminle paylaşılacak**

Ipsos MORI, araştırmanın yürütülmesi sırasında belirli tedarikçi kurumlarla birlikte çalışmaktadır ve adınız ile adresinizin bu amaç doğrultusunda tedarikçi kuruluşlarla paylaşılması gerekmektedir. Bu kurumlar anket ile ilgili hiçbir yanıtınızı görmeyecek veya almayacaklardır. Söz konusu tedarikçi kurumlar şunlardır:

- Adare SEC; mektup ve anketlerin basılması
- Text Local; hatırlatıcı metin mesajlarının dağıtımı
- Whistl ve Royal Mail; dağıtım ve postalama

Bu tedarikçiler onaylanmıştır ve Genel Veri Koruma Yönetmeliği ile uyumludur.

### **Tanımlama bilgileri**

Bazı çevrim içi anketler "tanımlama bilgilerini" kullanarak bilgi toplar. Bunlar, bilgisayarınızda kayıtlı küçük dosyalardır. Bu dosyalar sadece kalite kontrol,

doğrulama ve daha da önemlisi hâlihazırda tamamladığınız bir anket için hatırlatma e-postaları göndermememiz için mümkün olduğunca az kullanılmaktadır. "Tanımlama bilgilerini" silebilirsiniz veya bilgisayarınızdaki tarayıcı ayarlarını düzenleyerek bunların kullanılmasını engelleyebilirsiniz.

Ipsos MORI aynı zamanda araştırma anketinin bilgisayarınızın kullandığı yazılıma uygun bir şekilde sunulması için IP adresiniz dâhil işletim sisteminiz, ekran ayarlarınız ve tarayıcı tipiniz hakkında da otomatik olarak bilgi toplar. Ipsos MORI bilgisayarınızdan başka bilgi toplamaz.

### **Yanıtlarla ne yapılıyor? / Aile hekimim ankete verdiğim yanıtları görecek mi?**

Verdiğiniz yanıtlar, diğer kişilerin verdikleri yanıtlarla bir araya getirilir ve adınız, adresiniz veya NHS numaranız ile ilişkilendirilmez. Sorulara bireysel olarak verdiğiniz yanıtlarınız Ipsos MORI ve onaylı NHS England personeli ve araştırmacıları tarafından gizli tutulacaktır. Hiç kimse, yayınlanan sonuçlar üzerinden kimliğinizi tespit edemeyecektir.

Yanıtlarınız hekiminize veya GP'ye gönderilmeyecektir. Ipsos MORI, sonuçları, uygulama ile ilgili diğer geri bildirimler ile birlikte NHS England adına anonim olarak şu sitede yayınlacaktır: <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>

### **NHS England tarafından onaylanan personel ve araştırmacılar kimlerdir ve bulguları nasıl kullanacaklar?**

Anket verilerinin bireysel hasta bazında kullanılabilmesi için NHS England ve diğer kuruluşların araştırmacıları da dâhil olmak üzere tüm araştırmacıların izin başvurusunda bulunmaları gerekmektedir. Her başvuru çok sıkı bir onay sürecinden geçmelidir ve yapılacak iş tanımlanmalı ve yayınlanacak bulgularda tamamen anonim verilere başvurulacağı hususunda bir sözleşme yapılmalıdır. Tüm diğer kullanıcılar anonim verilere sadece ulusal seviyede veya CCG veya uygulama seviyesinde erişim sağlayabilirler.

### **Kişisel verilerim nerede saklanacak ve işlenecek?**

Bu anket için toplanan ve kullanılan tüm kişisel verileriniz Ipsos MORI tarafından Birleşik Krallık sınırları dâhilindeki veri merkezlerinde ve sunucularında saklanacaktır.

### **Kişisel bilgilerimin güvenliğini nasıl sağlayacaksınız?**

Ipsos MORI bilgi güvenliği sorumluluklarını ciddiye alır ve bilgilerinizin kayıp, hırsızlık ve kötü amaçlı kullanıma karşı korunmasının sağlanması için çeşitli tedbirler uygular. Bu konuda uygulanan güvenlik tedbirleri arasında ofislerin uygun fiziksel güvenliği ve bilgisayar sistemlerine kontrollü ve sınırlı erişim yer almaktadır. Kişisel verilerin güveni bir şekilde saklanmasını sağlamak ve verilerin sadece proje ile doğrudan ilgili personel tarafından görülmesi için en sıkı tedbirler alınmıştır.

Ipsos MORI bilgi güvenliği kontrolleri ile çalışma uygulamalarını düzenli olarak kurum içi ve kurum dışı denetimlere tabii tutmaktadır ve Bilgi Güvenliği konusunda Uluslararası ISO 27001 Standardı ile akredite edilmiştir.

Sorulara bireysel olarak verdiğiniz yanıtlar adınız, adresiniz veya NHS numaranız ile ilişkilendirilmez. Ipsos MORI ve onaylı NHS England çalışanları ve araştırmacıları bireysel yanıtları gizli olarak değerlendirir ve güvenli depolama gereksinimleri de dâhil olmak üzere, Genel Veri Koruma Yönetmeliği ve ilgili mevzuat koşullarına her açıdan uyur.

### **Ipsos MORI kişisel verilerimi ve kimliğimle ilişkilendirilebilir yanıtlarımı ne kadar süre boyunca saklayacak?**

Ipsos MORI verilerinizi sadece araştırma projesi ve bulgularının desteklenmesi için gerekli olduğu süre boyunca kimliğinizle ilişkilendirilebilecek şekilde saklayacaktır. Uygulamada bu, anonim araştırma bulgularını tatmin edici bir şekilde bildirdikten sonra size ait kişisel ve kimliğinizle ilişkilendirilebilecek bilgileri sistemlerimizden ve tedarikçilerimizin sistemlerinden güvenli bir şekilde kaldıracağımız anlamına gelmektedir.

Bu çalışmada, bulgular yayınlandıktan iki ay sonra kişisel verilerinizi sistemlerimizden güvenli bir şekilde kaldıracağız.

### **Doktorum bu çalışmada nasıl yer alıyor?**

Anket, İngiltere'de bir GP'ye kayıtlı kişiler arasından rastgele seçilen katılımcılara gönderilmektedir ve adınız NHS England tarafından tutulan kayıtlı GP hastaları arasından rastgele seçilmiştir.

GP uygulamalarının anketin yapıldığından haberdar olmaları gerekmektedir. Anket çalışması tamamlandıktan sonra kendi aile hekimliği uygulamaları için anonim istatistiksel sonuçlara <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports> sitesi üzerinden erişimleri olacaktır, ancak, bireysel yanıtlara erişimleri yoktur.

### **Anket etik onay aldı mı?**

2007 yılında Ipsos MORI ilk anketine başlamadan önce Araştırma Etik Komitesi Merkez Ofisine (Central Office for Research Ethics Committee) - COREC danışmış ve bu anketin "salt araştırmadan" çok GP'lerin hastalarına sunduğu hizmeti değerlendirmek üzere yapılan bir "hizmet değerlendirmesi" anketi olduğu konusunda görüş almıştır. Buna göre, araştırmanın resmi bir tıbbi araştırma etik onayı almasına gerek yoktur. Ancak Ipsos MORI Pazar Araştırma Kurumunun araştırma etik kurallarına kesinlikle uymakta ve sağlanan hasta bilgileri bu anketin amacı dışında kullanılmamaktadır.

### **Genel Veri Koruma Yönetmeliği (GDPR)**

Genel Veri Koruma Yönetmeliği kapsamında bir dizi hak bulunmaktadır; ancak verilerin silinmesi ve taşınması da dâhil olmak üzere, bu hakların tümü yasal dayanağı kamuya yönelik bir işlem için geçerli değildir.

Silinmeden önce Ipsos MORI tarafından saklanan herhangi bir kişisel veriye erişim talep etme hakkınız bulunmaktadır. Veriler raporlama için işleme alınmadan önce, istediğiniz zaman verdiğiniz izni geri çekebilir, kişisel verilerinizin ve yanıtlarınızın işleme alınmasına itiraz edebilirsiniz.

Haklarınız ile ilgili yapacağınız taleplere genellikle bir ay içinde yanıt vermekteyiz ancak bazı istisnalar olabilmektedir. NHS England'ın Gizlilik Bildirimi, haklarınızı ve bu haklarınızı nasıl kullanacağınızı açıklar. <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice/>

Kişisel verilerinizi işleme usulümüze ilişkin herhangi bir kaygınız olması halinde Information Commissioner's Office (ICO)'ya şikâyetle bulunma hakkına sahipsiniz. Information Commissioner's Office ile nasıl iletişime geçileceği konusundaki ayrıntılı bilgiler için <https://ico.org.uk/global/contact-us/> adresini ziyaret edebilir veya [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk) adresine e-posta gönderebilirsiniz.

### **Bu anket ve/veya kişisel verilerim hakkında Ipsos MORI ve NHS England ile nasıl iletişime geçebilirim?**

#### **Ipsos MORI İletişim Bilgileri:**

Bu araştırma ile ilgili herhangi bir sorunuz varsa, lütfen araştırma ekibi ile iletişime geçin. Araştırma ekibimize şu adresten ulaşabilirsiniz:

E-posta: [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com)

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

Herhangi bir sorunuz varsa veya gizlilik bildirimini, veri koruma yasalarına uyumumuz veya hakkınızda sahip olduğumuz bilgiler konusunda daha fazla bilgi edinmek isterseniz lütfen Uyum Bölümümüz ile iletişime geçin. Uyum Bölümümüze şu adresten ulaşabilirsiniz:

E-posta: [compliance@ipsos.com](mailto:compliance@ipsos.com) - Konu satırına "19-071872-01 GPPS" yazarak gönderin.

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

#### **NHS England İletişim Bilgileri:**

E-posta: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net)

Telefon: 0300 311 22 33

Posta:  
NHS England  
PO Box 16738

Redditch  
B97 9PT