

# GP PATIENT SURVEY

## O průzkumu

Proč se provádí tento průzkum?

Průzkum mezi pacienty praktického lékaře má pacientům poskytnout příležitost okomentovat zkušenosti z ordinace praktického lékaře. V průzkumu se ptáme na vaše zkušenosti s místním praktickým lékařem a dalšími službami NHS a na Vaše obecné zdraví. V průzkumu se budeme pacientů ptát na řadu problémů, kromě jiného např. na to, jak snadné je pro pacienty domluvit si v ordinaci schůzku, na spokojenost s otevírací dobou, kvalitou péče ze strany praktického lékaře a sester.

Odpovědi, které dostaneme, pomohou NHS zlepšit lokální služby pro lidi, jako jste Vy a Vaše rodina. Za posledních dvanáct měsíců musely ordinace GP udělat mnoho změn v reakci na pandemii COVID-19. Důsledkem je, že je důležitější než kdy dříve znát Vaše zkušenosti s místními službami NHS, i když jste v poslední době nenavštívili ordinaci Vašeho praktického lékaře (GP) nebo jste vyplnili dotazník již dříve.

## Od koho tento průzkum vlastně je?

Průzkum vede jménem společnosti NHS England nezávislá výzkumná agentura Ipsos MORI.

## Proč mi byl zaslán dotazník?

Dotazník vám byl zaslán, protože jste byli náhodně vybráni z dospělých pacientů zaregistrovaných u praktického lékaře v Anglii. Pro tuto vlnu průzkumu mezi pacienty praktického lékaře byly vybrány 2 miliony dospělých pacientů zaregistrovaných u praktického lékaře v Anglii.

Proč mi byla zaslána textová zpráva?

Textové zprávy jsou zasílány jako připomenutí účasti v průzkumu tehdy, pokud jsou k dispozici čísla mobilních telefonů. Každá textová zpráva obsahuje unikátní odkaz, který zahrnuje Vaše přihlašovací údaje. To Vám umožní zúčastnit se online bez nutnosti zadávat Vaše číslo průzkumu nebo heslo.

## Proč se provádí tento průzkum znovu?

Průzkum zjišťuje názory pacientů v souvislosti s jejich zkušenostmi v ordinacích a s ohledem na péči a služby poskytované jejich praktickým lékařem. I když jste dotazník vyplňovali již loni, získali jste další zkušenosti a tento rok jsme připravili více otázek.

## **Musím se zúčastnit?**

Účast je zcela dobrovolná, dotazník tedy nemusíte vyplňovat. Aby však výsledky přinesly přesný popis toho, jakou mají lidé zkušenost se svou ordinací nebo se zdravotnickým střediskem, potřebujeme více názorů z širokého spektra společnosti. Proto bychom byli rádi, kdyby dotazník vyplnilo co nejvíce lidí.

Tento průzkum představuje příležitost pro pacienty, aby se vyjádřili ke kvalitě místních poskytovaných zdravotnických služeb. Doufáme, že pacienti vybraní pro účast v tomto průzkumu využijí této příležitosti k tomu, aby nám k těmto důležitým záležitostem poskytli své názory. Čím více odpovědí obdržíme, tím přesnější obrázek získáme o tom, jak se v jednotlivých ordinacích poskytují služby.

Pokud si nepřejete dostávat žádné připomínky o tomto průzkumu, pošlete nám prosím nevyplněný dotazník bezplatně poštou v poskytnuté obálce. Nebo se můžete obrátit na asistenční linku k průzkumu společnosti Ipsos MORI na čísle 0800 819 9138 (pondělí až pátek 8:00–21:00; sobota 10:00–17:00) nebo na Ipsos MORI e-mailem na [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com).

## **Mám stížnost na mého GP a tu tento průzkum nepokrývá. Jak mám tuto stížnost podat?**

Společnost Ipsos MORI Vám nemůže pomoci s žádnými jinými dotazy nebo stížnostmi, které případně máte na svého lékaře, zdravotní sestru nebo ordinaci GP. Společnost Ipsos MORI jen provádí průzkum mínění pacientů praktických lékařů, GP Patient Survey, pro služby národní zdravotní péče v Anglii, NHS England.

Pokud si přejete podat stížnost nebo komentář na služby nebo péči, které Vám lékař nebo ordinace GP poskytují, musíte se v první řadě obrátit na danou ordinaci. Pokud máte stížnost, každá ordinace má pověřeného zaměstnance, který je odpovědný za vyřizování stížností. Ten se pokusí záležitost vyřešit.

Popřípadě se můžete obrátit na NHS England, která řídí služby poskytované Vaší ordinací. NHS England můžete kontaktovat:

- e-mail: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net) se slovy „For the attention of the complaints team“ v řádku předmětu
- telefon 0300 311 22 33

Více informací o tom, jak si podat stížnost, naleznete na následující adrese webových stránek:

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

## **Mohu si přečíst výsledky průzkumu?**

Ano. Výsledky průzkumu, jsou publikovány a jsou k dispozici na internetových stránkách [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk).

## Vyplňování dotazníku:

### Musím odpovědět na všechny otázky?

Jestli na tyto otázky, včetně demografických otázek v části „O Vás“ odpovíte, záleží zcela na vašem uvážení. Ne, nemusíte. Doufáme však, že se průzkumu zúčastníte, protože to nám umožní získat co nejlepší představu o zkušenostech pacientů. V závislosti na vašich předešlých odpovědích budeme u některých otázek chtít, abyste je přeskočili. Pokud jste například u otázky 8 zaškrtnuli odpověď „Ano“, stačí, když odpovíte pouze na otázku 7, řiďte se však pečlivě pokyny v dotazníku.

### Mám políčko označit křížkem nebo ho zaškrtnout?

Odpověď, která nejlépe vystihuje váš názor nebo zkušenost, můžete buď označit křížkem, nebo ji zaškrtnout.

### Co mám dělat, když mám potíže s vyplněním papírového dotazníku?

Pro pacienty, kteří mají potíže s vyplňováním dotazníku, je k dispozici telefonní číslo 0800 819 9138 společnosti Ipsos MORI, na které můžete volat v době od 8:00 do 21:00 během pracovního dne nebo od 10:00 do 17:00 v sobotu.

Pacienti, kteří nechtějí vyplňovat papírový dotazník, mohou vyplnit dotazník na internetu – navštivte stránky [www.gp-patient.co.uk/survey](http://www.gp-patient.co.uk/survey). Nezapomeňte však, že od jednoho pacienta může být přijat pouze jeden vyplněný dotazník.

### Co znamená symbol BSL na přední straně dotazníku?

Symbol BSL na přední straně dotazníku je logo pro britský znakový jazyk (British Sign Language).

Britský znakový jazyk (BSL) je nejrozšířenější forma znakového jazyka ve Velké Británii. Britský znakový jazyk má svou vlastní gramatickou strukturu a větnou skladbu a není spojený ani přímo příbuzný s hovorovou angličtinou.

Od ledna 2009 budou informace o průzkumu GP Patient Survey a online verze průzkumu k dispozici v britském znakovém jazyce (BSL) na webové stránce průzkumu na adrese [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk).

V britském znakovém jazyce bude také návod k vyplnění průzkumu ve formě odkazu online a průzkum bude plně kompatibilní se standardy W3C pro usnadnění přístupu.

### Udělal(a) jsem chybu. Co mám dělat?

Byli bychom rádi, kdybyste vyplněný dotazník odeslali i v případě, že uděláte chybu. Políčko s nesprávnou odpovědí prostě zabarvěte a poté zřetelně zaškrtněte políčko se správnou odpovědí.

### **Ztratil(a) jsem dotazník, můžete mi poslat další kopii?**

Lidem, kteří neodevzdali dotazník, budeme posílat záložní dotazník. Dostanou ho obvykle v průběhu několika příštích týdnů.

### **Mohu dát dotazník vyplnit svému partnerovi/příteli/někomu jinému?**

Ne, dotazník se ptá na zkušenosti osoby, která je uvedena v dopise. I když můžete požádat o pomoc při jeho vyplňování, musíte v něm uvádět své vlastní zkušenosti

### **Mohu se vyjadřovat k tomu, jak se mi dařilo objednávat v ordinaci nějaké jiné osoby?**

Ano, ale pouze v jedné části tohoto dotazníku. Dotazník se z velké části ptá na zkušenosti osoby uvedené v záhlaví dopisu. V části nazvané „Sjednání návštěvy“ je možné zodpovědět otázky o objednávaných, které jste učinil/a jménem jiné osoby.

### **Mohu s vyplňováním dotazníku pomoci někomu jinému?**

Ano, to je v pořádku. Pokud váš přítel nebo příbuzný potřebuje vaši pomoc při vyplňování dotazníku, můžete jim pomoci. Odpovědi se však musejí týkat jejich vlastních zkušeností.

### **Mohu požádat někoho jiného o pomoc s vyplňováním dotazníku?**

Ano, to je v pořádku. Pokud potřebujete pomoc při vyplňování dotazníku, můžete požádat přítele nebo příbuzného. Odpovědi se však musejí týkat pouze vaší vlastní zkušenosti.

### **Musím odesílat dotazník zpět s dopisem?**

Ne, stačí odeslat pouze vyplněný dotazník v obálce se zaplaceným poštovním, kterou jsme vám poskytli.

### **Minulý týden/měsíc/v nedávné době jsem změnil(a) ordinaci, mám přesto dotazník vyplňovat?**

Pokud jste od listopadu změnil/a ordinaci GP, u otázek týkajících se ordinace GP prosím uveďte odpovědi týkající se Vaší ordinace, u které jste byl/a zaregistrován/a předtím. U otázek týkajících se ordinací praktických lékařů se však můžete zamyslet nad jakoukoli ordinací, kde jste byl/a objednan/a k praktickému lékaři. Může to být jakékoli místo, kde ordinují praktičtí lékaři, jako jsou ordinace nebo střediska GP.

**Svého praktického lékaře jsem v průběhu minulého roku ani jednou nenavštívil(a), přesto jsem dostal(a) dotazník. Mám ho vyplňovat?**

Ano, pokud jste zaregistrován/a v ordinaci GP - Vaše odpovědi jsou pro nás hodnotné, i pokud jste u GP, zdravotní sestry nebo jiného zdravotního odborníka už nějakou dobu nebyl/a. V průzkumu jsou otázky o tom, kdy jste se naposledy pokusil/a objednat k praktickému lékaři a kdy jste naposledy měl/a s praktickým lékařem schůzku. Ty nám pomohou zjistit, zda jsou Vaše zkušenosti nedávné, či nikoli.

**Svého praktického lékaře nevidám, navštěvuji pouze sestru v ordinaci. Můžu přesto dotazník vyplnit?**

Ano, i tak můžete průzkum vyplnit. Většina otázek se vztahuje na ordinace praktických lékařů jako celku. To zahrnuje objednání k praktickému lékaři GP, zdravotní sestře nebo jiným zdravotním odborníkům.

**Kdy musím dotazník nejpozději zaslat zpět?**

Vraťte prosím vyplněný dotazník co nejdříve a v každém případě se prosím ujistěte, že jej dostaneme nejpozději do:

31. března 2021

**S dopisem mi nebyla zaslána obálka/dotazník.**

Pokud se vám to stalo, omlouváme se vám. Zanedlouho budeme zasílat záložní dopis spolu s kopií dotazníku, prosíme, vyplňte dotazník, až dostanete tento dopis a zašlete ho zpět v přiložené obálce. Pokud však máte dotazník a chcete nám ho zaslat dříve, vložte ho do obálky s nápisem "FREEPOST GP PATIENT SURVEY". Známkou není potřeba.

## **Vyplňování průzkumu na webové stránce/internetu:**

### **Mohu dotazník vyplnit na internetu?**

Pokud chcete tento průzkum vyplnit na internetu, navštivte stránky [www.gp-patient.co.uk/survey](http://www.gp-patient.co.uk/survey) a následujte odkaz na průzkum. Bude nutné, abyste při výzvě k zadání uživatelského jména zadali své referenční číslo/uživatelské jméno a také své jedinečné heslo. Referenční číslo a heslo jsou vytištěny na první straně dotazníku. Nezapomeňte prosím, že od jednoho pacienta může být přijat pouze jeden vyplněný dotazník.

### **Ztratil(a) jsem své přihlašovací údaje/referenční údaje nutné k vyplnění dotazníku na internetu. Můžete mi je zaslat znovu?**

Pokud jste ztratili své přihlašovací údaje, pošlete svoji žádost e-mailem na [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com) a my vám je znovu pošleme. To může trvat několik dní, protože všechna čísla průzkumů a hesla jsou zabezpečena.

Nebo můžete počkat, dokud nedostanete další dopis s připomínkou a dotazník, který bude zaslán každému, kdo dotazník doposud nevyplnil. Vaše číslo průzkumu a heslo budou na první straně dotazníku.

Jako připomínky účasti v průzkumu jsou také rozesílány textové zprávy, pokud jsou k dispozici čísla mobilních telefonů. Každá textová zpráva obsahuje unikátní odkaz, který zahrnuje Vaše přihlašovací údaje. To Vám umožní zúčastnit se online bez nutnosti uvádět Vaše číslo průzkumu nebo heslo.

### **Kde najdu uživatelské jméno/referenční číslo pro vyplnění průzkumu na internetu?**

Uživatelské jméno/referenční číslo a heslo pro vyplnění průzkumu na internetu jsou vytištěny na první straně dotazníku v části označené symbolem počítače.

## Účast:

### Proč jsem neobdržel(a) dotazník? Kde ho seženu?

Dotazník zasíláme náhodně zvoleným osobám, které jsou zaregistrovány u GP v Anglii. NHS England vybírá jejich jména náhodným způsobem ze seznamu NHS, kde jsou uvedeni všichni pacienti zaregistrovaní u GP. Aby společnost Ipsos MORI zaručila věrohodnost průzkumu, nemůže ho zasílat lidem, kteří nebyli k účasti v průzkumu vybráni tímto náhodným způsobem.

### V danou chvíli nejsem u žádného praktického lékaře zaregistrován(a), mám přesto dotazník vyplňovat?

Tento průzkum zasíláme osobám, které se v ordinaci GP zaregistrovaly během posledních 6 měsíců. Pokud jste tedy byl/a v daném období zaregistrována v nějaké ordinaci, můžete průzkum vyplnit i případě, že už zaregistrován/a nejste. Na otázky týkající se Vaší ordinace GP prosím odpovídejte s ohledem na ordinaci, u které jste byl/a zaregistrován/a v daném období (nebo po většinu daného období). U otázek týkajících se ordinací praktických lékařů se však můžete zamyslet nad jakoukoli ordinací, kde jste byl/a objednána/a k praktickému lékaři. Může to být jakékoli místo, kde ordinují praktičtí lékaři, jako jsou ordinace nebo střediska GP.

**Svého praktického lékaře jsem v průběhu poslední doby vůbec nenavštívil(a), mám přesto dotazník vyplňovat?** Ano, i tak můžete průzkum vyplnit. Pokud se na Vás otázka nevztahuje, zvolte prosím možnost „Netýká se mě“ (pokud je uvedena) anebo ponechejte otázku nezodpovězenou. Také jsme zahrnuli směrovací pokyny, které Vám pomohou přeskočit otázky, které se Vás netýkají.

### Koho mám kontaktovat , pokud se nechci zúčastnit?

Účast je zcela dobrovolná, ale doufáme, že se budete účastnit, protože nám to poskytne co nejlepší obraz o zkušenostech lidí, když navštívíte nebo zavoláte lékaře.

Pokud si nepřejete dostávat žádné připomínky o tomto průzkumu, pošlete nám prosím nevyplněný dotazník bezplatně poštou v poskytnuté obálce. Nebo se můžete obrátit na asistenční linku k průzkumu společnosti Ipsos MORI na čísle 0800 819 9138 (pondělí až pátek 8:00–21:00; sobota 10:00–17:00) nebo na Ipsos MORI e-mailem na [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com).

## **Obecné:**

### **Kolik stojí hovory na čísla 0800?**

Pokud zavoláte z běžné pevné linky ve Velké Británii, všechny hovory na telefonní čísla 0800 jsou zadarmo.

### **Co je Ipsos MORI?**

Společnost Ipsos MORI je registrovaná a nezávislá výzkumná organizace, která se přísně řídí etickými požadavky Market Research Society (společnosti pro výzkum trhu). Společnosti Ipsos UK a MORI, o nichž jste již možná slyšeli, se v říjnu roku 2005 spojily, takže vznikla druhá největší výzkumná organizace ve Velké Británii. Společnosti Ipsos MORI byla udělena nová mezinárodní norma kvality Standard ISO 20252 a mezinárodní norma pro bezpečnost informací International Standard for Information Security ISO 27001. Tyto normy udělil společnosti Ipsos MORI, jako vůbec první výzkumné agentuře na světě, která získala obě normy zároveň, akreditovaný certifikační úřad Marketing Quality Assurance (MQA). Více informací o společnosti Ipsos MORI najdete na adrese [www.ipsos-mori.com](http://www.ipsos-mori.com)



## Zachování mlčenlivosti a ochrana osobních údajů:

Informace v této části vysvětlují, jak a proč používáme Vaše osobní údaje pro tento průzkum, Vaše práva a způsob, jak nás kontaktovat, pokud máte nějaké otázky nebo obavy ohledně použití Vašich údajů.

### Jak jste získali moje kontaktní údaje?

Společnost Ipsos MORI Vám posílá tento dotazník jménem NHS England. Jména byla vybrána náhodně ze seznamu pacientů NHS registrovaných u GP. NHS England s námi sdílela omezené množství Vašich osobních údajů, aby Vás společnost Ipsos MORI mohla pozvat k účasti v tomto průzkumu. Tyto údaje zahrnují:

- Vaše jméno a adresu
- kód GP a číslo NHS
- pohlaví a měsíc/rok narození
- číslo mobilního telefonu (pokud je k dispozici)

Ipsos MORI bude Vaše údaje uchovávat jako důvěrné a Vaše kontaktní údaje použije pouze k tomu, aby Vás pozvala k účasti v průzkumu. Jakmile tento průzkum skončí, Ipsos MORI všechny Vaše kontaktní údaje bezpečně zničí. Ipsos MORI nemá žádné informace týkající se zdravotního stavu jakékoli osoby.

### Jaký máte právní základ pro zpracování mých osobních údajů?

NHS England provádí tento průzkum, aby pomohla NHS zlepšit praxi GP a ostatních lokálních služeb NHS, aby lépe vyhovovaly lokálním potřebám podle zpětných reakcí pacientů. NHS má zákonnou povinnost (podle článku 13Q zákona NHS Act 2006) přikazujícího zapojit veřejnost do rozhodování o službách pro pacienty NHS.

NHS England je správcem údajů pro zpracování osobních údajů pro GP Patient Survey, což znamená, že je zodpovědná za zajištění, že toto zpracování bude v souladu s UK obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR).

Základem NHS England pro zákonné zpracování GP Patient Survey je článek 6(1)(e) – „*zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce*“. Zpracování zvláštní kategorie osobních údajů (jako jsou údaje o zdravotním stavu, rasovém nebo etnickém původu nebo sexuální orientaci) musí splňovat další podmínku, článek 9(2)(h) „*zpracování je nezbytné pro účely preventivního nebo pracovního lékařství, pro posouzení pracovní schopnosti zaměstnance, lékařské diagnostiky, poskytování zdravotní nebo sociální péče či léčby nebo řízení systémů a služeb zdravotní nebo sociální péče*.“ To znamená, že NHS England může použít osobní údaje, které o Vás uchovává, pro průzkum při uplatnění příslušných bezpečnostních opatření. Ipsos MORI je zpracovatelem údajů jednajícím podle pokynů NHS England za účelem realizace průzkumu.

Přístup k informacím týkajícím se ochrany osobních údajů NHS England najdete na <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

Účast v průzkumu je dobrovolná. Pokud se však v budoucnosti nechcete zúčastnit, pošlete své číslo průzkumu (umístěné v horní části dopisu nebo na přední části dotazníku) s uvedením, že si přejete odhlásit se, na [gppatientsurvey@ipsos.com](mailto:gppatientsurvey@ipsos.com).

## **Vztahuje se na tento průzkum možnost neposkytnout údaje na základě vnitrostátní výjimky?**

Ne. Department of Health and Social Care potvrdilo, že vnitrostátní výjimky platí pouze tehdy, když jsou důvěrné informace o pacientovi použité pro jiné účely než pro péči o danou osobu. Důvěrné informace o pacientovi zahrnují klinické údaje o dané osobě (jako jsou všechna onemocnění, předepsané léky nebo získaná péče) a jakékoli informace o dané osobě, ke kterým je získán přístup prostřednictvím zdravotních záznamů dané osoby. GP Patient Survey používá demografické a kontaktní údaje pacientů získané z registračních záznamů praxe GP za účelem výběru a kontaktování osob účastnících se průzkumu. Tyto osobní údaje nejsou klasifikovány jako důvěrné informace o pacientovi, protože nejsou použity žádné klinické informace, ani k nim není přístup. Z toho důvodu se na GP Patient Survey vnitrostátní výjimky nevztahují.

## **Máte přístup k mým zdravotním údajům?**

Ne, rozhodně ne. Ipsos MORI získala pouze kód Vašeho GP a číslo NHS, jméno, kontaktní údaje a měsíc a rok narození a pohlaví. NHS England nedala společnosti Ipsos MORI žádné informace o Vašem zdravotním stavu – ty zůstávají důvěrné mezi Vámi a Vaším GP.

Ipsos MORI dostává Vaše číslo NHS, aby Vás mohla identifikovat v případě, že jste se v minulosti odhlásil/a z průzkumu, a zajistit, abyste již nebyl/a kontaktován/a. Vaše kontaktní údaje jsou použity k tomu, abyste mohl/a být v souvislosti s tímto průzkumem kontaktován/a, a kód Vašeho GP bude použit pouze k přiřazení odpovědí k příslušnému GP.

Informace o měsíci a roce narození a pohlaví budou použity pouze k zajištění, že anonymizované údaje z průzkumu budou co nejvíce odpovídat profilu osob spadajících pod příslušnou praxi.

## **S kým jsou sdíleny Vaše kontaktní údaje**

Ipsos MORI za účelem realizace průzkumu spolupracuje s určitými dodavatelskými organizacemi a z tohoto důvodu jim bude potřebovat sdělit Vaše kontaktní údaje. Mezi dodavatelské organizace patří:

- Adare SEC; tisk dopisů a dotazníků
- Text Local; distribuce připomínek v podobě textových zpráv
- Whistl a Royal Mail; distribuce a poštovné

Tito dodavatelé jsou schválení a jednají v souladu s UK nařízenímí týkajícími se ochrany osobních údajů.

## Soubory cookie

Některé online průzkumy shromažďují informace prostřednictvím souborů cookie. Jedná se o malé soubory uložené do Vašeho počítače. Tyto soubory se používají co nejstřídměji a pouze z důvodu kontroly kvality, ověření a především proto, abychom Vám neposílali vyrozumění o tom, že se koná nějaký internetový průzkum, který jste již vyplnil/a. Soubory cookie můžete vymazat nebo můžete zabránit jejich použití tak, že upravíte nastavení prohlížeče ve svém počítači.

Ipsos MORI rovněž automaticky zaznamenává informace o Vašem operačním systému, nastavení displeje a typu prohlížeče, včetně IP adresy, abychom se mohli ujistit, že Vám dotazník průzkumu zasíláme ve formátu vhodném pro software, který na svém počítači používáte. Ipsos MORI neshromažďuje žádné další informace z Vašeho počítače.

## Co se stane s mými odpověďmi? / Uvidí můj lékař moje odpovědi v tomto průzkumu?

Vaše odpovědi jsou sloučeny s odpověďmi ostatních osob a nejsou přiřazeny k Vašemu jménu, kontaktním údajům nebo číslu NHS. Vaše jednotlivé odpovědi na otázky budou uchovávány důvěrně společností Ipsos MORI a schválenými zaměstnanci a výzkumnými pracovníky NHS England. Nikdo Vás nebude moci identifikovat z jakýchkoli zveřejněných výsledků.

Vaše odpovědi nebudou zaslány Vašemu lékaři nebo praxi GP. Ipsos MORI je jménem NHS England anonymně zveřejní spolu s ostatními reakcemi týkajícími se praxe Vašeho lékaře na této webové stránce: <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>

## Kdo jsou schválení zaměstnanci a výzkumní pracovníci NHS England a jak mohou použít zjištěné výsledky?

Aby mohli používat údaje z průzkumu na úrovni jednotlivých pacientů, musí všichni výzkumní pracovníci, včetně těch, kteří jsou zaměstnáni u NHS England a jiných organizací, požádat o povolení. Každá žádost musí projít přísným schvalovacím procesem s upřesněním práce, která bude provedena, a s dohodou, že jakékoli zveřejnění se bude týkat pouze zcela anonymizovaných údajů. Všichni ostatní uživatelé mají přístup pouze k anonymizovaným údajům na národní úrovni, úrovni CCG nebo úrovni praxe.

## Kde budou mé osobní údaje uchovávány a zpracovávány?

Všechny Vaše osobní údaje použité a shromážděné pro tento průzkum společnost Ipsos MORI uloží do datových center a serverů v rámci Spojeného království.

## Jak zajistíte, že moje osobní údaje budou bezpečné?

Ipsos MORI bere své povinnosti v oblasti zabezpečení informací vážně a uplatňuje různá opatření, aby zajistila ochranu Vašich údajů před ztrátou, krádeží nebo zneužitím. Bezpečnostní opatření zahrnují příslušná fyzická zabezpečení kanceláří a

řízený a omezený přístup k počítačovým systémům. Jsou zavedena přísná opatření pro zajištění, že Vaše osobní údaje jsou bezpečně uloženy a přístup k nim mají pouze osoby přímo zapojené do tohoto projektu.

Ipsos MORI se pravidelně podrobuje interním i externím auditům svých opatření pro zajištění bezpečnosti informací a pracovních postupů a je akreditována mezinárodní normou pro zabezpečení informací ISO 27001.

Vaše individuální odpovědi na otázky nejsou spojeny s Vaším jménem, kontaktními údaji nebo číslem NHS. Ipsos MORI a schválení zaměstnanci a výzkumní pracovníci NHS England zacházejí s individuálními odpověďmi jako s důvěrnými informacemi a dodržují všechny aspekty a ustanovení obecného nařízení o ochraně osobních údajů a také všechny ostatní příslušnou legislativu, včetně požadavků na bezpečné uložení.

### **Jak dlouho bude Ipsos MORI uchovávat mé osobní údaje a identifikovatelné odpovědi?**

Ipsos MORI bude Vaše data uchovávat způsobem, který Vás může identifikovat, jen dokud to bude nezbytné pro průzkum a jeho závěry. V praxi to znamená, že jakmile úspěšně oznámíme anonymní zjištění z průzkumu, Vaše osobní a identifikující data z našich systémů a ze systémů našich dodavatelů bezpečně odstraníme.

Pro tuto studii Vaše osobní údaje z našich systémů bezpečně odstraníme dva měsíce po zveřejnění výsledků, do září 2021.

### **Jak je do tohoto průzkumu zapojený můj lékař?**

Dotazník je rozeslán náhodnému výběru osob, které jsou registrovány u GP v Anglii, a Vaše jméno bylo náhodně vybráno ze seznamu pacientů registrovaných u GP, které má v držení NHS England.

Praxe GP by měly vědět, že se koná tento průzkum. Po dokončení průzkumu budou mít přístup k anonymizovaným statistickým výsledkům dostupným pro jejich praxi prostřednictvím této webové stránky <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>, ale nebudou mít přístup k jednotlivým odpovědím.

### **Získal tento průzkum etický souhlas?**

Před zahájením prvního průzkumu v roce 2007 společnost Ipsos MORI konzultovala s Central Office for Research Ethics Committee (COREC) a bylo jí sděleno, že tento průzkum představuje spíše „hodnocení služeb“ než „pouze výzkum“ – a je určený k hodnocení služeb, které GP poskytují svým pacientům. V důsledku tento průzkum nevyžaduje formální schválení lékařské vědecké etické komise. Ipsos MORI však přísně dodržuje pravidla chování společnosti Market Research Society a poskytnuté údaje o pacientech nejsou použity k jiným účelům než pro účely tohoto průzkumu.

### **UK Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)**

UK GDPR zahrnuje řadu práv (ačkoli ne všechna z nich platí v případech, kdy je právním základem pro zpracování údajů veřejné zadání), včetně práva na vymazání údajů a jejich přenositelnost.

Máte právo vyžádat si přístup ke všem osobním údajům, které uchovává Ipsos MORI, do září 2021, kdy budou smazány. Můžete odvolat svůj souhlas a vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů nebo odpovědí v průzkumu, které poskytnete, a to kdykoli před zpracováním údajů do závěrečné zprávy (6.dubna 2021).

Na žádosti týkající se Vašich práv obecně musí NHS England odpovědět do jednoho měsíce, ačkoliv existuje několik výjimek z tohoto pravidla. Informace NHS England o ochraně soukromí vysvětlují Vaše práva a jak je uplatnit.

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

Pokud máte obavy ohledně zpracování osobních údajů naší společnosti, máte právo podat stížnost na Information Commissioner's Office (ICO). Podrobnosti o tom, jak kontaktovat Information Commissioner's Office najdete na

<https://ico.org.uk/global/contact-us/> nebo je získáte zasláním e-mailu na adresu: [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk).

## **Jak mohu kontaktovat společnost Ipsos MORI a NHS England ohledně tohoto průzkumu a/nebo mých osobních údajů?**

### **Kontakt na Ipsos MORI:**

Pokud máte k tomuto průzkumu jakékoli dotazy, obraťte se prosím na výzkumný tým. Můžete tak učinit:

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

Pošta:

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

Pokud máte jakékoli dotazy nebo si přejete získat více informací o našich zásadách ochrany soukromí, našem dodržování zákona o ochraně osobních údajů nebo o tom, jaké údaje o Vás uchováváme, obraťte se prosím na naše oddělení dodržování zásad. Můžete tak učinit:

E-mail: [compliance@ipsos.com](mailto:compliance@ipsos.com) a jako předmět zprávy uveďte „20-066337-01 GPPS”.

Pošta:

Ref: 20-066337-01 GPPS  
Compliance Department  
Ipsos MORI  
3 Thomas More Square  
London E1W 1YW

## **Kontakt na NHS England:**

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

Telefon: 0300 311 22 33

Pošta:  
NHS England  
PO Box 16738  
Redditch  
B97 9PT