

# 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.

Las respuestas obtenidas ayudarán a NHS a mejorar los servicios de salud locales para personas como usted y su familia. En los últimos 12 meses, los centros GP han tenido que hacer algunos cambios como respuesta a la pandemia de COVID-19. En consecuencia, es más importante que nunca conocer sus experiencias con sus servicios locales de NHS, aun en el caso de que lleve tiempo sin visitar su centro GP o haya rellenado un cuestionario en alguna otra ocasión

### ¿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 la GP Patient Survey de este año.

### ¿Por qué he recibido un mensaje de texto?

Los mensajes de texto se envían como recordatorios para participar en la encuesta siempre que disponemos de algún número de teléfono móvil. Cada mensaje de texto contiene un enlace único, que incluye sus datos de acceso. Esto le permitirá participar online sin necesidad de introducir su número de encuesta ni su contraseña.

### ¿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.

Si no desea recibir ningún recordatorio sobre esta encuesta, por favor devuelva un cuestionario en blanco en el sobre franqueado que se le ha proporcionado. Alternativamente, puede ponerse en contacto con la línea de ayuda de Ipsos MORI para encuestas en el teléfono gratuito 0800 819 9147 (de 8am a 9pm de lunes a viernes; de 10am a 5pm los sábados), o bien enviar un correo electrónico a Ipsos MORI, a la dirección : [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com).

### **¿Cómo puedo expresar comentarios o quejas sobre otros aspectos del servicio de mi GP que no aparecen recogidos en la encuesta?**

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](mailto: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](http://www.gp-patient.co.uk).

## **Rellenar el cuestionario:**

### **¿He de responder a todas las preguntas?**

Responder a las preguntas del cuestionario, incluidas las de tipo demográfico de la sección « Algunas preguntas sobre usted », 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 8 si en la pregunta 7 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](http://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](http://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](http://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.

### **¿Puedo ayudar a otra persona a rellenar el cuestionario?**

Sí, puede hacerlo. Si un amigo o familiar necesita su ayuda para rellenar el cuestionario, puede ofrecérsela. No obstante, las respuestas deben hacer referencia a las experiencias de la persona a la que está ayudando.

### **¿Puedo rellenar la encuesta en nombre de un familiar o amigo?**

Sí, puede hacerlo. Si alguien necesita ayuda para rellenar el cuestionario, puede ofrecérsela. Sin embargo, las respuestas deben reflejar solo la experiencia de la persona a la que está ayudando.

### **¿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:

31 de marzo de 2021

**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.

## **Rellenar el cuestionario online:**

### **¿Puedo rellenar la encuesta online?**

Si prefiere rellenar esta encuesta online, por favor, diríjase a [www.gp-patient.co.uk](http://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.com](mailto:gppatientsurvey@ipsos.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.

Siempre que disponemos de un número de teléfono móvil, enviamos también mensajes de texto como recordatorios para participar en la encuesta. Cada mensaje de texto contiene un enlace único, que incluye sus datos de acceso. Esto le permitirá participar online sin necesidad de introducir su número de encuesta ni su contraseña.

### **¿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 desea recibir ningún recordatorio sobre esta encuesta, por favor devuelva un cuestionario en blanco en el sobre franqueado que se le ha proporcionado. Alternativamente, puede ponerse en contacto con la línea de ayuda de Ipsos MORI para encuestas en el teléfono gratuito 0800 819 9147 (de 8am a 9pm de lunes a viernes; de 10am a 5pm los sábados), o bien enviar un correo electrónico a Ipsos MORI, a la dirección : [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com).

## **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](http://www.ipsos-mori.com)

## Confidencialidad y protección de datos

La información en esta sección explica cómo y por qué estamos usando sus datos personales para este estudio, sus derechos y cómo ponerse en contacto con nosotros si tiene cualquier pregunta o inquietud respecto al uso de sus datos.

### ¿Cómo han obtenido mis datos de contacto?

Ipsos MORI le envía este cuestionario en nombre de NHS England. Los nombres son escogidos de forma aleatoria de entre la lista de pacientes de NHS registrados con un GP. NHS England ha compartido una cantidad limitada de sus datos personales para que Ipsos MORI puede invitarle a participar en este estudio. Dichos datos son los siguientes:

- su nombre y dirección
- el código de su centro GP y su número de NHS
- su sexo y mes/año de nacimiento
- su número de teléfono móvil (si está disponible)

Ipsos MORI mantendrá la confidencialidad de sus datos y solo usará sus datos de contacto para invitarle a participar en la encuesta. Una vez finalizada esta, Ipsos MORI destruirá sus datos de contacto de forma segura. Ipsos MORI no dispone de información sobre la salud de las personas.

### ¿Cuál es la base legal del tratamiento mis datos personales?

NHS England lleva a cabo este estudio para ayudar a NHS a mejorar los centros GP y otros servicios locales de NHS a fin de satisfacer mejor las necesidades locales en respuesta a los comentarios de los pacientes. NHS tiene la obligación legal (recogida en la sección 13Q de la NHS Act 2006) de tener en cuenta al público en la petición de servicios para los pacientes del NHS.

NHS England es el responsable del tratamiento de los datos personales de la GP Patient Survey, lo que significa que tienen la responsabilidad de garantizar que dicho tratamiento cumpla con el UK Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). La base legal de NHS England para el tratamiento de los datos de la GP Patient Survey es el Artículo 6 (1) (e) - *"el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento de los datos"*. El tratamiento de datos personales de categoría especial (como datos relativos a la salud, el origen racial o étnico, y la orientación sexual) debe cumplir una condición adicional recogida en el Artículo 9(2)(h): *"el tratamiento es necesario para fines de medicina preventiva o laboral, evaluación de la capacidad laboral del trabajador, diagnóstico médico, prestación de asistencia o tratamiento de tipo sanitario o social, o gestión de los sistemas y servicios"*. Esto significa que NHS England puede usar los datos personales que tienen sobre usted para fines de investigación con las medidas de seguridad adecuadas. Ipsos MORI es el responsable del procesamiento de datos y actúa según las instrucciones de NHS England para realizar la encuesta.

Puede consultar el Aviso de Privacidad de NHS England en <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

La participación en la encuesta es voluntaria. Sin embargo, si no desea participar en el futuro, envíe su número de encuesta (ubicado en la parte superior de la carta o en la parte delantera del cuestionario) indicando que desea darse de baja a [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com).

### **¿Es aplicable la opción de exclusión voluntaria de datos a nivel nacional en esta encuesta?**

No. El Department of Health and Social Care ha confirmado que la opción de exclusión voluntaria de datos a nivel nacional solo es aplicable cuando se utiliza información confidencial de pacientes para fines distintos a la atención sanitaria del individuo. La información confidencial del paciente incluye datos clínicos sobre el individuo (como enfermedades, recetas o atención recibida), así como cualquier información sobre el individuo a la que se haya accedido a través de su historia clínica. La GP Patient Survey utiliza datos demográficos y datos de contacto extraídos de historias clínicas de pacientes de centros GP para seleccionar y ponerse en contacto con las personas que van a ser encuestadas. Estos datos personales no se consideran información confidencial del paciente, ya que no se utiliza ni se consulta información clínica. Por lo tanto, la exclusión voluntaria de datos a nivel nacional no es aplicable a la GP Patient Survey.

### **¿Tienen acceso a información sobre mi salud?**

No, en absoluto. Ipsos MORI solo ha recibido el código de su centro GP y su número de NHS, así como su nombre, datos de contacto, mes y año de nacimiento y sexo. NHS England no ha proporcionado a Ipsos MORI ninguna información sobre su salud (dicha información sigue siendo confidencial entre usted y su GP).

Ipsos MORI ha recibido su número de NHS para que puedan identificarle si previamente se ha dado de baja de la encuesta y no volver a ponerse en contacto con usted. Sus datos de contacto se utilizan para ponerse en contacto con usted en relación con la encuesta, y el código del centro GP solo se usará para vincular respuestas con los centros GP.

Su mes y año de nacimiento y su sexo solo se utilizará para garantizar que los datos anonimizados de la encuesta coincidan de la manera más precisa posible con el perfil de la población de los centros de salud.

### **¿Con quiénes se comparten mis datos de contacto?**

Ipsos MORI trabaja con ciertos proveedores para realizar la encuesta, y tendrá que divulgar sus datos de contacto a dichos proveedores con ese fin. Entre este tipo de proveedores, se encuentran:

- Adare SEC: impresión de cartas y cuestionarios
- Text Local: envío de recordatorios a través de mensajes de texto
- Whistl y Royal Mail: distribución y franqueo

Estos proveedores están autorizados y cumplen con el UK Reglamento General de Protección de Datos.

## **Cookies**

Algunas encuestas en línea recopilan información mediante el uso de "cookies". Las cookies son pequeños archivos que se almacenan en su ordenador. Estos archivos se usan con la mayor moderación posible, únicamente con fines de control de calidad, validación y, lo más importante, para evitar que le enviemos recordatorios de encuestas en línea que ya haya completado. Puede eliminar las "cookies" o evitar su uso ajustando la configuración del navegador de su ordenador.

Ipsos MORI también recopila información automáticamente sobre su sistema operativo, la configuración de la pantalla y el tipo de navegador, incluida la dirección IP, para asegurarse de que el cuestionario de la encuesta se pueda visualizar adecuadamente con el software que utiliza su ordenador. Ipsos MORI no recopila ninguna otra información de su ordenador.

## **¿Qué sucede con mis respuestas? / ¿Mi médico verá mis respuestas a esta encuesta?**

Sus respuestas se añaden a las respuestas de otras personas y no se vinculan a su nombre, datos de contacto ni número de NHS. Ipsos MORI y el personal y los investigadores autorizados de NHS England tratarán sus respuestas a las preguntas con total confidencialidad. Nadie podrá identificarle en base a los resultados publicados.

Sus respuestas no se envían a su médico ni a su centro GP. Ipsos MORI publica los resultados en nombre de NHS England de forma anónima, junto con otros comentarios de su centro en el siguiente sitio web: <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>

## **¿Qué personal e investigadores de NHS England están autorizados y cómo pueden utilizar los resultados?**

Para poder utilizar los datos de la encuesta de cada paciente, todos los investigadores, tanto los que son empleados de NHS England como los de otras organizaciones, deben solicitar permiso. Toda solicitud de autorización debe pasar por un riguroso proceso de aprobación, especificando el trabajo que se realizará; y toda la información que se publique deberá hacer referencia a datos totalmente anónimos. Todos los demás usuarios solo pueden acceder a datos anónimos a nivel nacional, a nivel de CCG o a nivel de centro de salud.

## **¿Dónde se almacenarán y tratan mis datos personales?**

Ipsos MORI almacenará todos sus datos personales que se utilicen y recopilen en esta encuesta en centros de datos y servidores situados en el Reino Unido.

## **¿Cómo garantizarán la seguridad de mi información personal?**

Ipsos MORI se toma en serio sus responsabilidades en cuanto a la seguridad de la información y aplica diversas medidas de precaución para garantizar que su información esté protegida frente a su pérdida, robo o mal uso. Entre estas medidas

de precaución, se incluye la seguridad física adecuada de nuestras oficinas, así como el acceso controlado y restringido a nuestros sistemas informáticos. Se han tomado medidas estrictas para garantizar que la información personal se almacene de forma segura y solo pueda ser consultada por personal implicado directamente en el proyecto.

Ipsos MORI lleva a cabo auditorías internas y externas de sus controles de la seguridad de la información y prácticas profesionales, y cuenta con la acreditación de la norma internacional para la seguridad de la información, ISO 27001.

Sus respuestas individuales a las preguntas no se vinculan a su nombre, datos de contacto ni número de NHS. Ipsos MORI y el personal e investigadores autorizados de NHS England tratan las respuestas individuales con confidencialidad y cumplen todos los aspectos y disposiciones del UK Reglamento General de Protección de Datos y cualquier otra legislación pertinente, incluidos los requisitos para el almacenamiento seguro.

### **¿Durante cuánto tiempo conservará Ipsos MORI mis datos personales y las respuestas que pueden identificarme personalmente?**

Ipsos MORI solo conservará sus datos de manera que pueda identificarle durante el tiempo necesario para el proyecto de investigación y sus resultados. En la práctica, esto significa que una vez que hayamos notificado satisfactoriamente los resultados del estudio de forma anónima, eliminaremos de forma segura de nuestros sistemas y de los sistemas de nuestros proveedores aquellos datos personales que puedan identificarle a usted personalmente.

En este estudio, eliminaremos de forma segura sus datos personales de nuestros sistemas antes de septiembre de 2021.

### **¿Cómo participa mi médico en esta encuesta?**

El cuestionario se envía a una selección aleatoria de personas que están registradas con un GP en Inglaterra, y su nombre ha sido seleccionado al azar de la lista de pacientes registrados con un GP de NHS England.

Los centros GP deben saber que la encuesta se está llevando a cabo. Una vez completada la encuesta, tendrán acceso a los resultados estadísticos anónimos de su centro, que estarán disponibles a través del siguiente sitio web <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>, pero no tendrán acceso a respuestas individuales.

### **¿La encuesta ha recibido aprobación ética?**

Antes de empezar la primera encuesta en 2007, Ipsos MORI consultó con el Central Office for Research Ethics Committee (COREC) y se le notificó que esta encuesta es "evaluación del servicio", no "investigación pura", para evaluar el servicio que los GP prestan a sus pacientes. En consecuencia, esta encuesta no requiere aprobación ética formal como investigación médica. Sin embargo, Ipsos MORI cumple estrictamente la ética del código de investigación de la Market Research Society, y los datos de los pacientes se utilizan exclusivamente para los fines de esta encuesta.

## UK Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

El UK RGPD incluye una serie de derechos, aunque no todos son aplicables cuando la base legal para el tratamiento de los datos es una tarea pública, incluido el derecho a la eliminación y la portabilidad de los datos.

Usted tiene derecho a solicitar acceso a cualquier dato personal en poder de Ipsos MORI antes de que se eliminen en septiembre de 2021. Puede retirar su consentimiento y oponerse al tratamiento de sus datos personales o de las respuestas de la encuesta que proporcione, en cualquier momento anterior a que se traten los datos para elaborar el informe (6 de abril de 2021).

En general, NHS England debe responder a las solicitudes en relación con sus derechos en el plazo de un mes, si bien existen ciertas excepciones. El Aviso de Privacidad de NHS England explica sus derechos y cómo ejercerlos..

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

Tiene derecho a presentar una queja ante la Information Commissioner's Office (ICO) si le preocupa algún aspecto relacionado con el tratamiento de sus datos personales. Puede encontrar información sobre cómo comunicarse con la Information Commissioner's Office en <https://ico.org.uk/global/contact-us/>, o bien enviando un correo electrónico a: [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk).

### **¿Cómo puedo ponerme en contacto con Ipsos MORI y NHS England en relación con esta encuesta y/o mis datos personales?**

#### **Contactar con Ipsos MORI:**

Si tiene alguna pregunta sobre este estudio, comuníquese con el equipo responsable. Puede hacerlo mediante:

Correo electrónico: [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com)

Correo postal:

The GPPS Team - Ipsos MORI  
3 Thomas More Square  
London E1W 1YW (Reino Unido)

Si tiene alguna pregunta o necesita más información sobre nuestro aviso de privacidad, nuestro cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos o la información que tenemos sobre usted, comuníquese con nuestro Departamento de cumplimiento. Puede hacerlo mediante:

Correo electrónico: [compliance@ipsos.com](mailto:compliance@ipsos.com), incluyendo "20-066337-01 GPPS" en el asunto del correo electrónico.

Correo postal:

Ref: 20-066337-01 GPPS  
Compliance Department  
Ipsos MORI

3 Thomas More Square  
London E1W 1YW (Reino Unido)

**Contactar con NHS England:**

Correo electrónico: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net)

Teléfono: 0300 311 22 33

Correo postal:  
NHS England  
PO Box 16738  
Redditch  
B97 9PT (Reino Unido)