

GP PATIENT SURVEY

SOBRE LA ENCUESTA

¿Por qué tiene lugar esta encuesta?

La GP Patient Survey está diseñada para dar a los pacientes la oportunidad de comentar su experiencia con los centros de su GP y otros servicios locales del NHS.

En la encuesta se le preguntará sobre su experiencia en el centro de su GP y otros servicios locales del NHS, e incluye además preguntas sobre varios temas, como la facilidad con la que puede ponerse en contacto con su centro, la calidad de la atención recibida por parte de los profesionales sanitarios de su centro del GP y la experiencia de los servicios del NHS cuando su centro del GP está cerrado. La encuesta también incluye preguntas sobre la experiencia por parte de los servicios dentales del NHS.

Las respuestas obtenidas ayudarán al NHS a mejorar los servicios de salud locales para personas como usted y su familia. Es importante conocer sus experiencias, incluso si lleva tiempo sin visitar su centro del GP o haya participado en una encuesta en alguna otra ocasión.

¿Quién me envía esto?

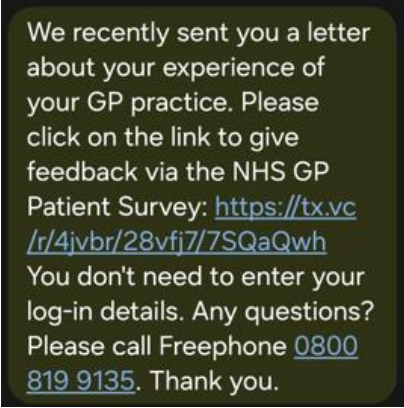
[Ipsos](#), una agencia de investigación independiente, realiza esta encuesta en nombre del NHS England.

¿Por qué me han invitado a participar?

Ha sido invitado a participar porque su nombre ha sido seleccionado de forma aleatoria de entre los pacientes adultos registrados con un GP en Inglaterra. Aproximadamente 2,5 millones de pacientes mayores de 16 años registrados con un GP en Inglaterra han sido seleccionados para participar en la GP Patient Survey de este año.

¿Por qué he recibido un mensaje de texto? ¿Es legítimo?

Enviamos mensajes de texto como recordatorio para participar en la encuesta cuando disponemos de algún número de teléfono móvil. Estos mensajes de texto se envían desde la «GP Survey» o «NHS GP Patient Survey» dependiendo de su proveedor de servicios de telefonía o de su dispositivo. Cada mensaje de texto contiene un enlace único que le permitirá participar en línea sin necesidad de introducir su código de acceso personal. A continuación encontrará un ejemplo de estos mensajes de texto:



We recently sent you a letter about your experience of your GP practice. Please click on the link to give feedback via the NHS GP Patient Survey: <https://tx.vc/r/4jvbr/28vfj7/7SQaQwh> You don't need to enter your log-in details. Any questions? Please call Freephone [0800 819 9135](tel:08008199135). Thank you.

También podría recibir un mensaje de texto con un enlace único a una carta electrónica que lo invita a participar en la encuesta en línea, sin necesidad de introducir su código de acceso personal.

¿Por qué se está realizando de nuevo esta encuesta?

La GP Patient Survey permite que los pacientes indiquen su experiencia y satisfacción con el cuidado y los servicios que reciben de su centro del GP. Realizamos la GP Patient Survey todos los años para supervisar los cambios a lo largo del tiempo y controlar la calidad de los servicios. La encuesta ayudará al NHS a mejorar las consultas de sus GP y otros servicios locales de NHS para satisfacer mejor sus necesidades.

Aunque haya participado en la encuesta el año pasado, es importante para nosotros conocer su experiencia más reciente.

¿Con quién debería ponerme en contacto si no quiero participar?

La participación es totalmente voluntaria. Esperamos que participe dado que nos aportará ideas indispensables sobre las experiencias de las personas con su GP, así como con otros servicios locales del NHS.

Si no desea recibir ningún recordatorio sobre la encuesta, póngase en contacto con la línea de ayuda de Ipsos para encuestas en el teléfono gratuito 0800 819 9135 (de 8:00 a 21:00 de lunes a viernes y de 10:00 a 17:00 los sábados), o bien enviar un correo electrónico a Ipsos, a la dirección : GPPatientSurvey@ipsos.com.

Tenga a mano su código de acceso, el cual encontrará en la parte media de la carta.

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

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

Si desea enviar un comentario sobre su GP, puede hacerlo por escrito de otras formas. Por ejemplo, su GP puede darle la prueba de amigos y familia (Fiends and Family Test, FFT) para dejar comentarios sobre su experiencia. También puede dejar su opinión sobre los servicios que haya recibido publicando comentarios en sitios web como el del NHS y en Care Opinion. Podrá encontrar más información sobre cómo dejar comentarios en el sitio web NHS England: <https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback/>.

Si desea hacer una reclamación sobre el servicio o los cuidados del centro de su GP, puede optar por quejarse directamente a la consulta o al comisionado, es decir, la organización que paga por el servicio que ha recibido. En el caso de los servicios del GP, el comisionado es su consejo de atención sanitaria integrada (ICB) local. Lo más normal es que la consulta sea capaz de resolver su problema de manera local. Si decide quejarse a su ICB local, en la siguiente página web podrá encontrar información sobre cómo ponerse en contacto: [NHS England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#)

Para obtener más información sobre cómo puede presentar una queja, visite la siguiente página web:

[NHS England » Feedback and complaints about NHS services](#)

¿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.

Rellenar el cuestionario:

¿He de responder a todas las preguntas?

Responder a cualquiera de 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 responda el mayor número posible, ya que así obtendremos una imagen más completa de su experiencia.

La encuesta en línea se saltará automáticamente algunas preguntas que no sean relevantes a su caso en base a sus respuestas anteriores. Si participa en papel, siga las instrucciones atentamente.

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

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

¿Qué ocurre si necesito ayuda para participar en la encuesta?

Ipsos ofrece una línea de ayuda para aquellos pacientes que necesitan ayuda para participar en la encuesta. Llame al 0800 819 9147 de 8:00. a 21:00 de lunes a viernes, o de 10:00 a 17:00 los sábados.

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

¿Qué significa el símbolo BSL al principio del cuestionario?

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

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

Puede encontrar más información sobre la GP Patient Survey, así como una versión en línea de la encuesta en British Sign Language, en la página web de la encuesta [BSL User page](#).

He cometido un error al completar el cuestionario. ¿Qué puedo hacer?

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

He perdido mi cuestionario. ¿Pueden enviarme otra copia?

Vamos a enviar el cuestionario en papel en febrero a quienes hayamos invitado a participar, pero no lo hayan hecho aún. Si tras este momento ha perdido el cuestionario, puede participar por internet, solo tiene que enviarnos un correo electrónico a GPPatientSurvey@ipsos.com para que le remitamos su código de acceso. Puede que tardemos unos días en hacerlo, dado que estos códigos se almacenan de manera segura.

También podría recibir mensajes de texto en los que se lo invitará a participar en el cuestionario. La mayoría de estos mensajes contendrá un enlace único que le permitirá participar por Internet sin tener que introducir su código de acceso; algunos mensajes de texto incluirán un enlace a una carta electrónica de invitación que podrá ver en línea y que le explicará cómo participar en el cuestionario.

Si necesita más ayuda para participar, llame al 0800 819 9135 de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 o los sábados de 10:00 a 17:00.

¿Puede participar otra persona, como mi pareja o un amigo, en la encuesta en mi lugar?

En la encuesta preguntamos por la experiencia de la persona a la que va dirigida la carta. Aunque puede pedir ayuda a otra persona para rellenarlo, solo debería responder en función de su propia experiencia.

¿Puedo responder sobre el contacto con un GP en nombre de otra persona?

Sí, pero solo en una parte de la encuesta. La mayoría de la encuesta se refiere a sus experiencias. En la sección titulada «Su último contacto» (preguntas 8 a 16), puede responder algunas preguntas sobre aquellas ocasiones en las que se haya puesto en contacto con el centro para usted o en nombre de otra persona.

Además, en la sección titulada «Cuando el centro de su GP está cerrado» (preguntas 33 a 36), también puede responder algunas preguntas sobre aquellas ocasiones en las que se puso en contacto o usó el servicio del NHS (para usted o en nombre de otra persona) porque el centro de su GP estaba cerrado.

Sin embargo, debe responder al resto de preguntas únicamente en base a su experiencia.

¿Puedo ayudar a otra persona a participar en la encuesta?

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

¿Puedo completar la encuesta en nombre de otra persona?

Si alguien necesita ayuda para completar la encuesta, puede ofrecérsela. Sin embargo, las respuestas deben reflejar solo la experiencia de la persona a la que está ayudando.

Si un familiar o amigo no está capacitado para participar, puede completar la encuesta en su nombre, siempre que cuente con su permiso para hacerlo. Responda todas las preguntas basándose únicamente en las experiencias de esta persona, incluyendo las preguntas demográficas del final de la encuesta.

Ipsos también ofrece una línea de teléfono gratuita para aquellos pacientes que tengan problemas para rellenar la encuesta. Puede llamar al 0800 819 9135 entre las 8:00 y las 21:00 de lunes a viernes, o de 10:00 a 17:00 los sábados.

¿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 participar en la encuesta?

Si usted ha cambiado de centro de GP desde octubre de 2024, responda a las preguntas sobre su centro de GP pensando en el centro en el que estaba registrado anteriormente. Sin embargo, para las preguntas sobre su última visita al GP, piense en cualquier centro en el que haya tenido cita. Podría tratarse de un centro de GP o de cualquier otro centro de salud.

No he tenido ninguna cita con mi GP en el último año, pero me han enviado una carta. ¿Debo participar?

Sí, si está registrado con un GP. Aunque no haya tenido ninguna cita reciente con un GP, enfermero u otro tipo de personal sanitario, sus respuestas siguen siendo valiosas. Hay preguntas en el cuestionario sobre la última vez que intentó ponerse en contacto con su GP y sobre la última vez que tuvo una cita. Estas nos ayudarán a entender si su experiencia ha sido reciente o no.

Normalmente veo a un enfermero o a otro tipo de personal sanitario en el centro en vez de a mi GP (doctor). ¿Puedo participar en la encuesta?

Sí, puede participar. Las preguntas abarcan su experiencia con todos los profesionales sanitarios que trabajan en la clínica, como enfermeros, farmacéuticos, profesionales de salud mental y los GP. Sus comentarios sobre estas citas nos son indispensables para mejorar los servicios generales de la clínica.

¿Cuándo debo participar?

Participe lo antes posible. En cualquier caso, asegúrese de completar la encuesta antes del 31 de marzo de 2025.

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

Enviaremos un cuestionario en papel en febrero a las personas a las que se las haya invitado a participar pero que aún no lo hayan hecho.

Si desea participar con un cuestionario en papel, póngase en contacto con la línea de ayuda de Ipsos para encuestas en el teléfono gratuito 0800 819 9135 o envíe un correo electrónico a GPPatientSurvey@ipsos.com. Asegúrese de tener a mano su código de acceso de 12 caracteres.

Si tiene el cuestionario (pero sin el sobre), introdúzcalo en uno y escriba en él únicamente lo siguiente: «FREEPOST GP PATIENT SURVEY». No necesita sello.

También puede completar la encuesta en www.gp-patient.co.uk/survey (cuando esté abierta). Si ha perdido su código de acceso, envíe un correo electrónico a GPPatientSurvey@ipsos.com con su petición y le enviaremos el código. Puede que tardemos unos días en contestar ya que todos los códigos de acceso se gestionan de forma segura.

Rellenar la encuesta en línea:

¿Puedo rellenar la encuesta en línea?

Sí, puede participar en línea a través del enlace en www.gp-patient.co.uk/survey. Necesitará introducir su código de acceso, el cual encontrará en la parte media de la carta. Sin embargo, tenga en cuenta que solo se acepta un cuestionario cumplimentado por paciente.

He perdido el código de acceso que necesito para rellenar la encuesta en línea. ¿Pueden dárme uno nuevo?

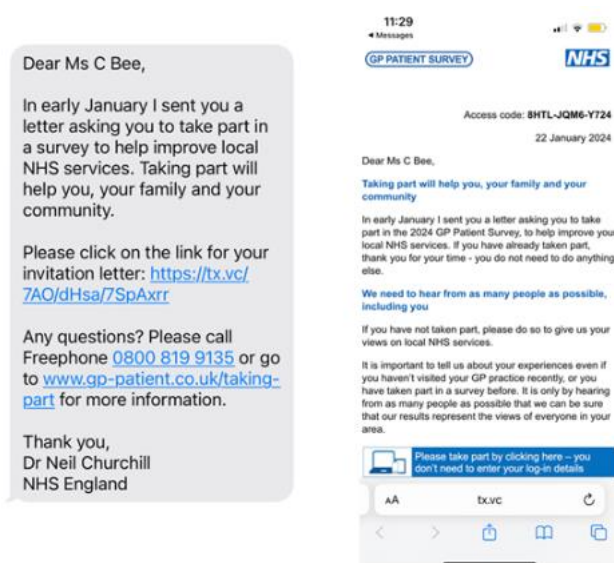
Si ha perdido su código de acceso, envíe un correo electrónico a GPPatientSurvey@ipsos.com con su solicitud y se lo enviaremos. Puede que tardemos unos días en contestar ya que todos los códigos de acceso se gestionan de forma segura.

También puede esperar a recibir la siguiente carta de recordatorio o mensaje de texto, que se enviarán a todas aquellas personas que no hayan cumplimentado la encuesta. Su código de acceso aparecerá en la carta.

¿Dónde puedo encontrar el código de acceso para participar en línea?

Su código de acceso tiene 12 caracteres y aparecerá así en su carta o cuestionario : XXXX-XXXX-XXXX, por ejemplo, 9N67-MYQK-FPSB. Cuando introduzca su código de acceso en la encuesta en línea, escriba 4 caracteres en cada recuadro.

Además, enviamos mensajes de texto para invitar a los pacientes a participar en la encuesta siempre que dispongamos de su número de teléfono. Estos mensajes de texto contendrán un enlace único que le permitirá participar por Internet sin tener que introducir su código de acceso. Algunos mensajes de texto incluirán un enlace a una carta electrónica de invitación que explicará cómo participar en la encuesta.



También recibirá un correo electrónico que lo invitará a participar en la encuesta o se lo recordará. Estos también contendrán un enlace único a la encuesta en línea.

¿Qué ocurre si estoy de acuerdo con que se pongan en contacto conmigo posteriormente para otros estudios?

En primer lugar, participar en cualquier encuesta futura es voluntario. Siempre le proporcionaremos suficiente información para ayudarlo a decidir si quiere participar en ella.

Si ha dado su permiso para que nos podamos volver a poner en contacto con usted, retendremos de forma segura su información de contacto durante los próximos dos años. NHS England aprobará toda investigación de seguimiento futura. NHSE pedirá a Ipsos que se ponga en contacto con usted en su nombre para informarlo de nuevos estudios, y solo compartiremos su información con una organización previamente aprobada si usted nos da su permiso.

Si usted es cuidador/a y ha dado permiso a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONS) para ponerse en contacto con usted sobre su experiencia, compartiremos su información con ellos.

Si ha aceptado que podamos volver a ponernos en contacto con usted sobre cualquier estudio futuro, su información se borrará de forma segura de nuestros sistemas antes de abril de 2027. Tiene el derecho que cambiar de parecer en cualquier momento antes de esta fecha.

Si no ha aceptado, no nos pondremos en contacto sobre ningún estudio de seguimiento a esta encuesta. Borraremos su información de contacto y el número del NHS de acuerdo con nuestra política de privacidad. Puede que nos pongamos en contacto sobre la GP Patient Survey o alguna otra encuesta en el futuro si se lo/la selecciona de forma aleatoria para participar. Si desea más información, visite el sitio web <http://www.gp-patient.co.uk/confidentiality>.

Participación:

¿Por qué no se me ha invitado a participar? ¿Cómo participo en la encuesta?

La encuesta se envía a una selección aleatoria de personas registradas con un GP en Inglaterra. Para garantizar la validez de la encuesta, Ipsos no puede invitar a aquellas personas que no han sido seleccionadas aleatoriamente para participar en la encuesta.

No obstante, NHS England se compromete a tener en cuenta las opiniones de los pacientes sobre los servicios recibidos, y existen otras formas de ofrecer su opinión. Por ejemplo, el centro de su GP podría ofrecer la prueba para amigos y familia (Friends and Family Test, FFT), que le permite hacer comentarios sobre su experiencia. También puede opinar sobre los servicios recibidos publicando comentarios en páginas web como la del [NHS](#) y [Care Opinion](#).

Además, puede hacer comentarios al comisionado, que es la organización que paga por el servicio o atención que ha recibido. En el caso de los servicios de GP, debe ponerse en contacto con su [Integrated Care Board \(ICB\)](#).

Ahora mismo no estoy registrado con un GP, ¿debo participar?

Esta encuesta se envía a personas que han estado registradas en un centro de GP durante los últimos seis meses. Si ha estado registrado en un centro durante ese período, puede participar en la encuesta. Responda a las preguntas sobre su centro de GP pensando en el centro de GP en el que ha estado registrado 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 de GP o de cualquier otro centro de salud.

No me he puesto en contacto recientemente con mi GP, ¿debo participar?

Sí, puede participar en la encuesta. Si una pregunta no es aplicable a su caso, seleccione la opción «No aplicable» (si está incluida) o deje la respuesta en blanco. La encuesta en línea se saltará automáticamente algunas preguntas que no sean relevantes a su cargo. Si va a rellenar la encuesta en papel, ofrecemos instrucciones orientativas que lo ayudarán a evitar las preguntas que no sean relevantes.

¿Con quién debo ponerme en contacto 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 GP, así como a otros servicios locales del NHS.

Si no desea recibir ningún recordatorio sobre esta encuesta, póngase en contacto con la línea de ayuda de Ipsos para encuestas en el teléfono gratuito 0800 819 9147 (de 8:00 a 21:00 de lunes a viernes, o de 10:00 a 17:00 los sábados), o bien enviar un correo electrónico a Ipsos a GPPatientSurvey@ipsos.com.

Tenga su código de acceso preparado, el cual podrá encontrar en el centro de la carta.

¿Cómo se ponen en contacto con las personas para que realicen la encuesta? ¿Es esta legítima?

Se lo invitará a participar en la GP Patient Survey en nombre de NHS England por parte de Ipsos, una agencia de estudios de mercado independiente. Se trata de una encuesta voluntaria, y la invitación inicial se envía por correo postal. Puede participar en la encuesta por internet o por papel mediante nuestra línea de ayuda telefónica.

También podría recibir mensajes de texto o correos electrónicos invitándolo o recordándole participar en la encuesta. Cada mensaje de texto o correo electrónico contiene un enlace único a la encuesta en línea (que le permitirá rellenarla por internet sin tener que escribir su código de acceso) o a una carta electrónica que le proporcionará información sobre cómo participar.

No le preguntaremos información que pueda identificarlo en la encuesta, como su nombre, dirección o datos bancarios. Nadie irá a su casa o se pondrá en contacto por teléfono para pedirle que participe en la encuesta. En otros momentos, podrá haber otras encuestas ofrecidas por Ipsos u otras empresas de estudios de mercado, y en algunas de ellas podría haber preguntas parecidas a las de esta encuesta. Si alguien le dice que llaman o lo visitan para preguntarle específicamente que participe en la GP Patient Survey, le recomendamos encarecidamente que no hable con ellos ni les deje entrar en su casa, y además que se ponga en contacto con la policía.

Si tiene alguna otra pregunta sobre la encuesta, Ipsos dispone de una línea de ayuda telefónica gratuita. Llame al 0800 819 9135 (de las 8:00 a las 21:00 de lunes a viernes, o de 10:00 a 17:00 los sábados).

¿Por qué he recibido una notificación de la aplicación del NHS?

También podría recibir notificaciones de la aplicación del NHS invitándolo o recordándole participar en la encuesta. Cada notificación contendrá un enlace único a la encuesta en línea (lo que le permitirá participar por Internet sin tener que introducir su código de acceso) o un enlace único a una carta electrónica con información sobre cómo participar.

Información general:

¿Cuánto cuestan las llamadas a números 0800?

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?

Ipsos es una organización de estudios de mercado registrada e independiente, que sigue estrictamente el código ético de conducta de la 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 de estudios de mercado más grande de Reino Unido.

Ipsos 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 de estudios de mercado del mundo que consigue estos dos estándares.

Si desea más información sobre Ipsos, diríjase a www.ipsos.com/en-uk.

Confidencialidad y protección de datos

La información en esta sección explica cómo y por qué estamos usando sus datos personales para la GP Patient Survey. También explicamos sus derechos y cómo ponerse en contacto con nosotros si tiene cualquier pregunta o preocupación respecto al uso de sus datos.

¿Cómo han obtenido mis datos de contacto?

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

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

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

¿Cuál es la base legal del tratamiento de sus datos personales?

NHS England lleva a cabo este estudio para ayudar al NHS a mejorar los centros de GP y otros servicios locales del NHS a fin de satisfacer mejor las necesidades locales en respuesta a los comentarios de los pacientes. El NHS tiene la obligación legal (recogida en la sección 13Q de la NHS Act de 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 Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) del Reino Unido.

La base legal del 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 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 un correo electrónico a GPPatientSurvey@ipsos.com. Incluya en este su código de acceso (ubicado en el centro de la carta o en la parte frontal del cuestionario) e indique que no quiere participar.

¿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 historiales clínicos de pacientes de centros de 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 solo ha recibido el código de su centro de GP y su número del NHS, así como su nombre, datos de contacto, mes y año de nacimiento y género. NHS England no ha proporcionado a Ipsos ninguna información sobre su salud (dicha información sigue siendo confidencial entre usted y su GP).

Ipsos ha recibido su número del NHS para que puedan identificarlo 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 de GP solo se usará para vincular respuestas con los centros de GP.

Su mes y año de nacimiento y su género solo se utilizarán 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 trabaja con ciertos proveedores para realizar la encuesta, y tendrá que compartir sus datos de contacto con los siguientes proveedores para invitarlo a participar:

- Adare SEC: impresión de cartas y cuestionarios
- Cisco: envío de invitaciones a través de mensajes de texto
- The Delivery Group y Royal Mail: distribución y franqueo

Google Cloud Platform (GCP) ofrece a Ipsos servicios de alojamiento de todas las aplicaciones y datos usados para recopilar las respuestas a la encuesta (todo ello lo gestiona Ipsos).

Todos estos proveedores están autorizados y cumplen con el RGPD de Reino Unido.

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

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

Una vez haya rellenado la encuesta, Ipsos añadirá sus respuestas a las respuestas de otras personas para publicar los resultados. Sus respuestas individuales serán confidenciales. Ipsos podría compartir sus respuestas con investigadores autorizados, pero solo de forma que no lo identifiquen, y siguiendo reglas estrictas sobre el tratamiento de datos. Nadie podrá identificarlo en base a los resultados publicados.

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

¿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 ICS, PCN o a nivel de centro de salud.

¿Dónde se almacenarán y tratan mis datos personales?

La aplicación usada para recopilar las respuestas a la encuesta se aloja en Google Cloud Platform (GCP) en Fráncfort, Alemania, y la gestiona Ipsos.

Una vez haya participado, Ipsos almacenará todos sus datos personales en centros de datos y servidores situados en el Reino Unido alojados por RackSpace UK. RackSpace UK proporciona al grupo Ipsos servicios de alojamiento gestionados; se trata de una infraestructura exclusiva solo para Ipsos. RackSpace ofrece apoyo a nivel del sistema operativo e Ipsos gestiona sus aplicaciones instaladas y datos.

¿Cómo garantizarán la seguridad de mi información personal?

Ipsos 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 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 y el personal e investigadores autorizados de NHS England tratan las respuestas individuales con confidencialidad y cumplen todos los aspectos y disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos de Reino Unido y cualquier otra legislación pertinente, incluidos los requisitos para el almacenamiento seguro.

Si ha dado su permiso a que nos podamos volver a poner en contacto con usted acerca de encuestas o investigaciones de seguimiento, sus respuestas podrían relacionarse con su nombre e información de contacto. Si desea más información, la podrá encontrar en la sección de FAQ «¿Qué ocurre si estoy de acuerdo con que se pongan en contacto conmigo posteriormente para otros estudios?» en «Rellenar la encuesta en línea».

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

Ipsos solo conservará sus datos de manera que pueda identificarlo 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 identificarlo personalmente.

En este estudio, eliminaremos de forma segura sus datos personales de nuestros sistemas antes de septiembre de 2025.

Si ha dado permiso al final de la encuesta para que podamos volver a ponernos en contacto con usted acerca de encuestas o investigaciones de seguimiento, su información de contacto se eliminará de nuestros sistemas antes de abril de 2027.

¿Cómo participa mi GP 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 de 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 de la página web de la GP Patient Survey, <https://gp-patient.co.uk/>. No tendrán acceso a respuestas individuales.

¿La encuesta ha recibido aprobación ética?

Antes de empezar la primera encuesta en 2007, Ipsos 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 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.

Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de Reino Unido

El RGPD de Reino Unido 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 hasta que se eliminen en septiembre de 2025. Puede 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 (31 de marzo de 2025).

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.

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.

¿Cómo puedo ponerme en contacto con Ipsos y NHS England en relación con esta encuesta y mis datos personales?

Contacto con Ipsos:

Si tiene alguna pregunta sobre este estudio, necesita más información sobre este Aviso de privacidad, nuestro cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos o la información que conservamos sobre usted, comuníquese con el equipo responsable. Puede hacerlo mediante:

Correo electrónico: GPPatientSurvey@ipsos.com

Correo postal:
The GPPS Team - Ipsos
3 Thomas More Square
London E1W 1YW

Contacto con NHS England:

Correo electrónico: england.contactus@nhs.net

Teléfono: 0300 311 22 33

Correo postal:
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT