

GP PATIENT SURVEY

À PROPOS DE L'ENQUÊTE

Pourquoi cette enquête ?

La GP Patient Survey est conçue pour donner aux patients l'opportunité de faire des commentaires sur leur expérience avec le cabinet de leur GP et d'autres services locaux du NHS.

L'étude interroge sur vos expériences du cabinet de votre GP local et d'autres services locaux du NHS, et inclut des questions sur votre état de santé général. Elle interroge les patients sur différents sujets, tels que la facilité ou difficulté que rencontrent les patients qui veulent prendre contact avec leur GP cabinet médical, la qualité des soins reçus de la part des professionnels de santé et leur expérience des services proposés par le NHS lorsque le cabinet de leur GP est fermé. Elle comprend également des questions sur l'expérience des services dentaires et pharmaceutiques du NHS.

Les réponses que nous recevrons permettront au NHS d'améliorer les services de santé locaux pour des gens comme vous et votre famille. Il est important que vous nous fassiez part de vos expériences même si vous ne vous êtes pas rendu(e) dans votre cabinet de GP récemment, ou si vous avez déjà pris part à une enquête.

Qui a commandité cette enquête ?

[Ipsos](#), un institut de sondage indépendant, est en charge de cette enquête au nom de NHS England.

Pourquoi ai-je été invité(e) à participer ?

Vous avez été invité(e) à participer parce que vous avez été choisi(e) au hasard parmi les patients adultes inscrits auprès d'un GP en Angleterre. Environ 2,5 millions de patients âgés de plus de 16 ans inscrits auprès d'un GP en Angleterre ont été sélectionnés pour recevoir une invitation à participer à cette vague de la GP Patient Survey.

Pourquoi ai-je reçu un SMS ? Est-ce légitime ?

Nous envoyons des SMS afin de vous rappeler de participer à l'enquête, si vous nous avez indiqué votre numéro de téléphone portable. Les SMS sont envoyés par « GP Survey » ou « NHS GP Patient Survey » en fonction de votre opérateur et de votre appareil. Chaque SMS contient un lien unique avec vos identifiants de connexion : vous pourrez ainsi participer à l'enquête en ligne sans avoir à saisir votre code d'accès personnel. Voici un exemple de nos SMS :

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.

Il se peut que vous receviez également un SMS contenant un lien unique vers une lettre électronique vous invitant à prendre part à l'enquête : vous pourrez aussi y participer en ligne sans avoir à saisir votre code d'accès personnel.

Pourquoi cette enquête a-t-elle à nouveau lieu ?

La GP Patient Survey permet aux patients de donner leur avis sur leurs expériences concernant les soins et services fournis par le cabinet de leur GP. Nous réalisons la GP Patient Survey chaque année pour rester informés des changements et pour évaluer la qualité des services. L'enquête permettra au NHS d'améliorer les cabinets de GP et d'autres services NHS locaux afin de mieux répondre à vos besoins.

Même si vous avez déjà participé l'année dernière, il est important de connaître vos expériences les plus récentes.

Qui puis-je contacter si je ne souhaite pas prendre part à cette enquête ?

La participation à l'enquête est volontaire. Nous espérons que vous participerez à cette enquête, car les résultats nous donneront une meilleure idée des expériences vécues par le public avec leur cabinet de GP et d'autres services locaux du NHS.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de rappels concernant cette enquête, veuillez contacter le service d'assistance téléphonique de l'enquête Ipsos au numéro gratuit 0800 819 9135 (de 8 h à 21 h du lundi au vendredi et de 10 h à 17 h le samedi) ou envoyer un e-mail à GPPatientSurvey@ipsos.com.

Veuillez vous munir de votre code d'accès personnel, que vous trouverez au milieu de cette lettre.

J'ai une plainte concernant mon cabinet de GP qui n'est pas abordée dans l'enquête. Comment déposer ma plainte ?

Ipsos n'est pas en mesure de vous aider concernant toute autre demande ou plainte en rapport avec votre médecin, votre infirmière ou votre cabinet de GP. Ipsos est uniquement chargé de mettre en place la GP Patient Survey pour le compte de NHS England.

Si vous souhaitez faire des commentaires sur votre cabinet de GP, vous pouvez le faire par écrit, de plusieurs façons. Par exemple, votre cabinet de GP devrait vous proposer le Friends and Family Test (FFT), qui vous permet de donner votre avis sur votre expérience. Vous pouvez aussi fournir vos commentaires sur les services que vous avez reçus en les publiant sur des sites web, y compris le site web du NHS et Care Opinion. Vous trouverez un complément d'information sur <https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback/>.

Si vous souhaitez soumettre une plainte à propos du service ou des soins fournis par votre cabinet de GP, vous pouvez le faire directement auprès du cabinet ou du commissaire, à savoir l'organisme qui paie pour le service ou les soins dont vous avez bénéficiés. Pour les services fournis par votre cabinet de GP, il s'agit de l'Integrated Care Board (ICB) local. Très souvent, le cabinet sera en mesure de résoudre le problème sur place. Si vous souhaitez déposer une plainte auprès de votre ICB local, veuillez vous référer au site suivant pour en trouver les coordonnées : [NHS England: Contact your local integrated care board \(ICB\)](#)

Pour plus d'informations sur la manière de soumettre une plainte, veuillez consulter les sites suivants : [NHS England » Feedback and complaints about NHS services](#)

Puis-je voir les résultats de l'enquête ?

Oui. Les résultats de l'enquête sont publiés et sont disponibles sur le site www.gp-patient.co.uk.

Compléter le questionnaire :

Dois-je répondre à toutes les questions ?

Vous êtes libre de répondre aux questions, y compris les questions démographiques de la section « Quelques questions vous concernant » et n'êtes donc pas obligé(e) de le faire. Toutefois, nous espérons que vous répondrez à autant de questions que possible car cela nous donnera une idée la plus claire possible des expériences que vous avez vécues.

L'enquête en ligne passera automatiquement les questions qui ne vous concernent pas, en fonction des réponses fournies aux questions précédentes. Si vous complétez le questionnaire papier, veuillez suivre attentivement les instructions fournies.

Dois-je cocher ou mettre une croix dans la case ?

Vous pouvez soit cocher soit mettre une croix dans la case pour indiquer la réponse qui se rapproche le plus de votre opinion ou expérience personnelle.

Que se passe-t-il si j'ai besoin d'aide pour compléter l'enquête ?

Ipsos fournit une aide téléphonique aux patients qui ont besoin d'aide pour prendre part à l'enquête. Veuillez appeler le 0800 819 9139 entre 8 h et 21 h en semaine et entre 10 h et 17 h le samedi.

Les patients qui préfèrent ne pas compléter le questionnaire papier peuvent participer en ligne en se rendant sur www.gp-patient.co.uk/survey (lorsque l'enquête est ouverte). Veuillez cependant noter qu'une seule réponse par patient sera acceptée.

Que signifie le logo BSL sur la première page du questionnaire ?

Le logo BSL, situé sur la première page du questionnaire, est le logo du British Sign Language.

Le British Sign Language (BSL) est la forme de langue des signes la plus utilisée en Grande-Bretagne. En tant que langue, la BSL a sa propre structure grammaticale et sa propre syntaxe et n'est ni dépendante ni proche de l'anglais parlé.

Des informations supplémentaires concernant la GP Patient Survey ainsi qu'une version en ligne de l'enquête sont disponibles en British Sign Language sur la [Page d'utilisateur BSL](#).

J'ai fait une erreur lorsque j'ai rempli le questionnaire. Que dois-je faire ?

Nous souhaiterions toujours que vous envoyiez votre questionnaire complété, même si vous avez fait une erreur. Il vous suffit de remplir complètement la case de la réponse incorrecte et ensuite de soigneusement cocher la bonne case.

J'ai perdu mon questionnaire. Pouvez-vous m'en envoyer un autre exemplaire ?

Nous envoyons le questionnaire papier en février à quiconque a été invité à participer à l'enquête mais ne l'a pas encore fait. Si vous perdez votre questionnaire, vous pouvez également y participer en ligne. Veuillez nous contacter à l'adresse GPPatientSurvey@ipsos.com pour nous demander votre code d'accès personnel et nous vous l'enverrons par e-mail. Cela peut prendre quelques jours, car tous les codes d'accès personnels sont conservés de manière sécurisée.

Vous pourriez aussi recevoir des SMS vous invitant à participer à l'enquête. La plupart des SMS contiendront un lien unique qui vous permettra de participer en ligne, sans avoir à saisir votre code d'accès personnel. Certains SMS contiendront un lien vers une lettre d'invitation électronique, que vous pourrez consulter en ligne. Celle-ci vous expliquera comment participer à l'enquête.

Si vous avez besoin d'aide supplémentaire pour participer à cette enquête, veuillez appeler le 0800 819 9135 de 8 h à 21 h du lundi au vendredi ou de 10 h à 17 h le samedi.

Est-ce que mon conjoint/ma conjointe, un(e) ami(e) ou une autre personne peut participer à ma place ?

Non, les questions de l'enquête portent sur les expériences vécues par la personne dont le nom figure sur la lettre. C'est pourquoi, même si vous pouvez demander de l'aide pour remplir le questionnaire, vous devrez uniquement donner des réponses relatives à vos propres expériences.

Puis-je parler de mon expérience lorsque je contacte un cabinet de GP pour une autre personne ?

Oui, mais seulement dans une partie de l'enquête. La plupart des questions de l'enquête concernent les expériences de la personne dont le nom figure sur la lettre. Dans la section intitulée « Votre dernière prise de contact » (questions 8 à 16), il est possible de répondre aux questions concernant les fois où vous avez contacté le cabinet médical pour vous-même ou une autre personne.

En outre, dans la section intitulée « Lorsque votre cabinet de GP est fermé » (questions 33 à 36), il vous est également possible de répondre à des questions sur les fois où vous avez contacté ou utilisé un service du NHS (pour vous-même ou une autre personne) parce que votre cabinet de GP était fermé.

Le reste des questions doit cependant concerner uniquement votre expérience.

Puis-je aider quelqu'un à participer à l'enquête ?

Oui, si une personnes proche a besoin de votre aide pour répondre à l'enquête, vous pouvez offrir votre assistance. Mais les réponses doivent concerner ses expériences personnelles.

Puis-je compléter l'enquête pour quelqu'un d'autre ?

Si quelqu'un a besoin de votre aide pour répondre à l'enquête, vous pouvez offrir votre assistance. Mais les réponses doivent concerner ses expériences personnelles.

Si la personne proche concernée n'est pas en mesure de participer, vous pouvez compléter l'enquête à sa place si elle vous en a donné l'autorisation. Dans ce cas, veuillez répondre aux questions uniquement en ce qui concerne l'expérience vécue par cette personne, y compris pour les questions d'ordre socio-démographique à la fin de l'enquête.

Ipsos fournit également une aide téléphonique aux patients ayant des difficultés à remplir le questionnaire. Veuillez appeler le 0800 819 9139 entre 8 h et 21 h du lundi au vendredi, ou entre 10 h et 17 h le samedi.

Dois-je renvoyer la lettre ?

Non. Vous devez seulement renvoyer le questionnaire complété dans l'enveloppe prépayée prévue à cet effet.

Je me suis inscrit(e) dans un autre cabinet médical la semaine dernière / le mois dernier / récemment, dois-je malgré tout prendre part à l'enquête ?

Si vous avez changé de cabinet de GP depuis le mois d'octobre 2023, veuillez répondre aux questions concernant le cabinet de GP en pensant au cabinet au sein duquel vous étiez auparavant inscrit(e). Cependant, pour les questions relatives à votre dernier rendez-vous, veuillez repenser aux moments où vous avez eu un rendez-vous dans un lieu de médecine générale. Ceci inclut tous les endroits de médecine générale, tels que les centres de GP, les cabinets de GP ou les centres médicaux.

Je n'ai pas rendu visite à mon GP depuis au moins un an, mais on m'a envoyé une lettre. Dois-je y prendre part ?

Oui, si vous êtes inscrit(e) dans un cabinet de GP, même si vous n'avez eu de rendez-vous récent avec un GP, du personnel infirmier ou un autre professionnel de santé, vos réponses nous seront quant même très utiles. L'enquête comporte des questions qui vous demandent à quand remonte la dernière fois où vous avez essayé de contacter votre cabinet de GP et la date de votre dernier rendez-vous. Cela nous permettra de comprendre si votre expérience est récente ou non.

Je vois généralement un membre du personnel infirmier ou un autre professionnel de santé au lieu d'un GP (docteur) dans mon cabinet. Puis-je quand même participer à l'enquête ?

Oui, vous pouvez tout de même y participer. Les questions concernent vos expériences avec tous les professionnels de santé du cabinet, comme le personnel infirmier, les pharmaciens ou les professionnels de santé mentale, ainsi que les GP. Vos commentaires sur les rendez-vous sont tous aussi utiles pour améliorer les services du cabinet en général.

Quand dois-je participer ?

Merci de prendre part à l'enquête le plus rapidement possible, mais dans tous les cas, veuillez vous assurer de l'avoir fait avant le 31 mars 2025.

Je n'ai pas reçu d'enveloppe / de questionnaire avec la lettre.

Nous enverrons un questionnaire papier en février aux personnes invitées à participer à l'enquête qui ne l'ont pas encore fait.

Si vous souhaitez participer en remplissant un questionnaire papier, veuillez contacter l'équipe d'assistance téléphonique Ipsos au numéro vert 0800 819 9135 ou envoyer un e-mail à GPPatientSurvey@ipsos.com. Veuillez vous munir de votre code d'accès personnel à 12 caractères.

Si vous avez déjà un questionnaire (mais pas d'enveloppe), veuillez le placer dans une enveloppe avec la mention « FREEPOST GP PATIENT SURVEY ». Il n'est pas nécessaire de mettre un timbre.

Vous pouvez également compléter l'enquête en ligne à l'adresse www.gp-patient.co.uk/survey (lorsque celle-ci est disponible). Si vous avez perdu votre code d'accès personnel, veuillez envoyer une demande à l'adresse GPPatientSurvey@ipsos.com et nous vous le renverrons. Cela peut prendre quelques jours, car les codes d'accès personnels sont conservés de manière sécurisée.

Remplir le questionnaire en ligne :

Puis-je remplir le questionnaire en ligne ?

Oui, vous pouvez participer en ligne en vous rendant sur www.gp-patient.co.uk/survey et en suivant le lien vers l'enquête. Vous devrez saisir votre code d'accès personnel. Ce dernier est inscrit au milieu de votre lettre. Veuillez cependant noter qu'une seule réponse par patient sera acceptée.

J'ai perdu mon code d'accès personnel pour compléter l'enquête en ligne. Puis-je le recevoir à nouveau ?

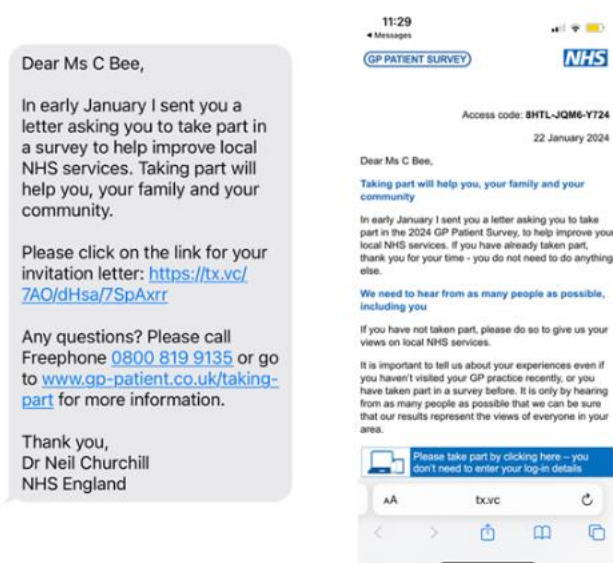
Si vous avez perdu votre code d'accès personnel, veuillez nous le signaler en envoyant un e-mail à GPPatientSurvey@ipsos.com et nous vous le renverrons par e-mail. Cela peut prendre quelques jours, car nous conservons tous les codes d'accès personnels de manière sécurisée.

Vous pouvez également attendre de recevoir la prochaine lettre ou le prochain SMS de rappel, que nous enverrons à toutes les personnes qui n'ont pas répondu à l'enquête. Votre code d'accès personnel figurera sur la lettre.

Où puis-je trouver mon code d'accès personnel afin de participer en ligne ?

Votre code d'accès personnel est composé de 12 caractères et ressemble à cela sur la lettre ou sur le questionnaire : XXXX-XXXX-XXXX (par exemple, 9N67-MYQK-FPSB). Lorsque vous saisissez votre code d'accès personnel en ligne, assurez-vous de saisir 4 caractères par case.

De plus, des SMS seront envoyés aux patients pour les inviter à participer à l'enquête, si nous disposons de leur numéro de téléphone portable. Les SMS contiendront un lien unique qui vous permettra de participer à l'enquête en ligne, sans avoir à saisir votre code d'accès personnel. Certains SMS contiendront un lien vers une lettre d'invitation électronique, qui vous expliquera comment participer à l'enquête.



Vous pourriez aussi recevoir un e-mail vous invitant ou vous rappelant de participer à l'enquête. Celui-ci contiendra également un lien unique vers l'enquête en ligne.

Que se passe-t-il si j'accepte d'être recontacté(e) pour des études ultérieures?

Tout d'abord, la participation aux études ultérieures est volontaire. Vous recevrez toujours suffisamment d'informations à l'avance pour vous aider à décider ou non de participer.

Si vous avez consenti à être recontacté(e), nous conserverons vos coordonnées de manière sécurisée pendant deux ans. NHS England est l'organisme qui approuvera toutes les études de suivi planifiées. NHSE demandera à Ipsos de vous contacter de sa part pour vous informer des nouvelles études et partagera vos coordonnées avec d'autres organisations uniquement avec votre accord.

Si vous êtes aidant(e) et si vous avez accepté que l'Office for National Statistics (ONS) vous contacte concernant votre expérience, vos coordonnées lui seront transmises.

Si vous avez accepté d'être recontacté(e) pour des études ultérieures, vos données seront supprimées de nos systèmes de manière sécurisée d'ici avril 2027. Vous avez le droit de changer d'avis à tout moment avant cette date.

Si vous avez refusé d'être recontacté(e), nous ne vous recontacterons pas pour des études de suivi liées à cette enquête. Nous supprimerons vos coordonnées et votre numéro NHS conformément à notre politique de confidentialité. Vous pourriez être contacté(e) à l'avenir pour la GP Patient Survey ou d'autres enquêtes si vous êtes sélectionné(e) de manière aléatoire. Pour tout complément d'information, veuillez consulter : www.gp-patient.co.uk/confidentiality.

Prendre part :

Pourquoi n'ai-je pas reçu d'invitation à participer ? Comment puis-je participer ?

L'invitation à participer à l'enquête est envoyée à des personnes, inscrites auprès d'un GP en Angleterre, choisies au hasard. Afin de s'assurer de la validité de cette enquête, Ipsos ne peut pas envoyer d'autres invitations à des personnes qui n'ont pas été choisies au hasard pour prendre part à l'enquête.

Cependant, NHS England s'est engagé à recueillir les points de vue des patients sur les services qu'ils ont reçus et d'autres manières de lui faire part de vos commentaires sont ainsi à votre disposition. Par exemple, votre cabinet de GP doit proposer le Friends and Family Test (FFT), qui vous permet de fournir des commentaires sur votre expérience. Il vous est également possible de publier des commentaires sur les services que vous avez reçus sur certains sites, dont celui du [NHS](#) et de [Care Opinion](#).

À défaut, vous pouvez transmettre vos commentaires au commissaire, à savoir l'organisme qui paie pour le service ou les soins dont vous avez bénéficiés. Pour les services de GP, vous devez contacter votre [Integrated Care Board \(ICB\)](#) local.

En ce moment, je ne suis pas inscrit(e) auprès d'un GP. Dois-je cependant participer à l'enquête ?

Cette enquête est envoyée aux personnes qui étaient inscrites dans un cabinet de GP au cours des six derniers mois. Ainsi, si vous étiez inscrit(e) dans un cabinet au cours de cette période, et si vous ne l'êtes plus actuellement, vous pouvez tout de même prendre part à l'enquête. Pour les questions liées à votre cabinet de GP, veuillez répondre aux questions concernant le cabinet dans lequel vous étiez inscrit(e) au cours de cette période (ou pendant une grande partie de cette période). Cependant, pour les questions sur les cabinets de médecine générale de manière globale, veuillez repenser aux moments où vous avez eu un rendez-vous dans un lieu de médecine générale. Ceci inclut tous les endroits de médecine générale, tels que les centres ou les cabinets de GP.

Je n'ai pas contacté mon GP récemment. Dois-je quand même participer à l'enquête ?

Oui, vous pouvez tout de même participer à l'enquête. Si une question ne s'applique pas à votre situation, veuillez sélectionner l'option « Ne s'applique pas » (lorsqu'elle est incluse) ou ne rien inscrire. L'enquête en ligne passera automatiquement les questions qui ne vous concernent pas. Si vous complétez le questionnaire papier, nous avons inclus des instructions qui vous permettront d'éviter de répondre aux questions non pertinentes.

Qui devrais-je contacter si je ne souhaite pas participer ?

Participer est complètement volontaire, mais nous espérons que vous participerez car cela nous donnera la meilleure idée possible de votre expérience quand vous allez voir ou appelez votre cabinet de GP ou d'autres services locaux du NHS.

Si vous ne souhaitez recevoir aucun rappel concernant cette enquête, veuillez contacter le service d'assistance téléphonique d'Ipsos au numéro gratuit 0800 819 9139 (de 8 h à 21 h du lundi au vendredi ; de 10 h à 17 h le samedi) ou envoyer un e-mail à Ipsos à l'adresse GPPatientSurvey@ipsos.com.

Assurez-vous d'avoir votre code d'accès personnel, que vous pouvez trouver au milieu de la lettre, à portée de main, car on vous le demandera.

Comment contactez-vous les personnes afin de les inviter à participer à l'enquête ? Est-elle légitime ?

Vous serez invité(e) à participer à la GP Patient Survey par Ipsos, un institut de sondage indépendant, au nom de NHS England. Cette enquête est volontaire et l'invitation initiale à y participer est envoyée par la poste. Vous pouvez y répondre en ligne, compléter le questionnaire paper ou téléphoner à notre assistance téléphonique pour ce faire.

Il est également possible que vous receviez des SMS ou des e-mails vous invitant à y participer ou vous rappelant de le faire. Chaque SMS ou e-mail contient un lien unique vers l'enquête en ligne (vous permettant ainsi d'y participer sans avoir à saisir votre code d'accès personnel) ou vers une lettre électronique fournissant des informations sur la manière d'y participer.

L'enquête ne vous demandera pas de fournir des informations permettant de vous identifier, telles que votre nom, votre adresse ou vos coordonnées bancaires. Personne ne se présentera chez vous ni ne vous téléphonera pour participer à l'enquête. Un certain nombre d'autres enquêtes pouvant dans certains cas poser des questions similaires à celles de cette enquête sont réalisées en même temps par Ipsos ou d'autres instituts de sondage. Si une personne indique qu'elle vous appelle ou vous rend visite pour vous demander spécifiquement de participer à la GP Patient Survey, nous vous recommandons fortement de ne pas lui parler ou de ne pas la laisser entrer chez vous et de contacter la police.

Si vous avez d'autres questions concernant l'enquête, veuillez contacter le service d'assistance téléphonique d'Ipsos au numéro gratuit 0800 819 9139 (de 8 h à 21 h du lundi au vendredi et de 10 h à 17 h le samedi).

Pourquoi ai-je reçu une notification de l'application NHS ?

Vous pourriez également recevoir des notifications sur l'application NHS vous invitant ou vous rappelant de participer à l'enquête. Chaque notification de l'application NHS contiendra un lien unique vers l'enquête en ligne (ce qui vous permettra de participer en ligne, sans avoir à saisir votre code d'accès personnel) ou un lien vers une lettre électronique qui vous expliquera comment participer à l'enquête.

Généralités :

Combien coûtent les appels vers des numéros de téléphone commençant par 0800 ?

Tous les appels vers des numéros de téléphone commençant par 0800 sont gratuits lorsqu'ils sont effectués depuis un téléphone fixe normal ou d'un mobile au Royaume-Uni.

Qui est Ipsos ?

Ipsos est une société indépendante et certifiée spécialisée dans les enquêtes qui se conforme strictement au code de conduite éthique de la Market Research Society. Ipsos UK et MORI, dont vous avez peut-être entendu parler séparément, ont fusionné en octobre 2005 pour former la deuxième plus grande société d'enquêtes du Royaume-Uni.

Ipsos a obtenu la nouvelle norme internationale ISO 20252 ainsi que la norme internationale de sécurité de l'information ISO 27001 de l'organe attributeur accrédité, le Marketing Quality Assurance (MQA). La société est la première société d'enquêtes au monde à avoir obtenu ces deux normes.

Pour plus d'informations sur Ipsos, veuillez vous rendre sur le site Internet www.ipsos.com/en-uk.

Confidentialité et protection des données

Cette section a pour objectif de vous informer sur la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel et ce pour quoi nous les utilisons dans le cadre de la GP Patient Survey. Elle vise également à vous éclairer sur vos droits et explique comment nous contacter si vous avez des questions ou des craintes quant à l'utilisation de vos données.

Comment avez-vous obtenu mes coordonnées ?

L'envoi de ce questionnaire est effectué par Ipsos pour le compte de NHS England. Les noms sont choisis au hasard dans la liste NHS des patients inscrits auprès d'un GP. NHS England nous a transmis une quantité limitée de vos données à caractère personnel pour permettre à Ipsos de vous inviter à participer à cette enquête. Ces données comprennent :

- votre nom et votre adresse
- le numéro professionnel du GP et votre numéro NHS
- votre sexe et votre mois/année de naissance
- votre numéro de téléphone portable (si disponible)

Ipsos conservera vos données en toute confidentialité et ne les utilisera que pour vous inviter à participer à l'enquête. Une fois l'enquête clôturée, Ipsos détruira vos coordonnées en toute sécurité, sauf si vous avez accepté d'être recontacté(e) pour des études ultérieures, auquel cas Ipsos conservera vos coordonnées de manière sécurisée pendant 24 mois. Ipsos ne possède aucune information relative à votre santé.

Quelle est votre base juridique pour le traitement de mes données à caractère personnel ?

Cette enquête menée par NHS England a pour but d'aider le NHS à améliorer les pratiques des GP et des autres services locaux du NHS pour mieux répondre aux besoins locaux en réponse aux commentaires des patients. Ils ont l'obligation légale (en vertu de l'article 13Q du NHS Act 2006) d'impliquer le public dans la mise en œuvre des services pour les patients du NHS.

NHS England est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de la GP Patient Survey, ce qui signifie qu'il incombe à NHS England de s'assurer que le traitement de vos données est conforme au UK General Data Protection Regulation (UK GDPR) (Règlement général sur la protection des données).

La base juridique de traitement de NHS England pour la GP Patient Survey est l'article 6(1) (e) : « *le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement* ». Le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel (telles que les données concernant la santé, l'origine raciale ou ethnique ou l'orientation sexuelle) doit remplir une condition supplémentaire, l'article 9(2)(h) « *le traitement est nécessaire aux fins de la médecine préventive ou de la médecine du travail, de l'appréciation de la capacité de travail du travailleur, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale, ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé ou de protection sociale* ». Cela signifie que NHS England peut utiliser les données à caractère personnel qu'il détient à votre sujet en respectant les mesures de protection mises en place. Ipsos traite les données en fonction des instructions communiquées par NHS England pour la diffusion de l'enquête.

Vous pouvez consulter l'avis de confidentialité de NHS England sur <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

La participation à cette enquête est volontaire. Néanmoins, si vous ne souhaitez pas y participer, veuillez envoyer un e-mail à GPPatientSurvey@ipsos.com et y inclure votre code d'accès personnel (situé au milieu de la lettre ou sur la première page du questionnaire) en indiquant que vous souhaitez vous désinscrire.

Le service national de désactivation des données s'applique-t-il à cette enquête ?

Non. Le Department of Health and Social Care a confirmé que le service national de désactivation des données ne s'applique que lorsque des informations confidentielles de patients sont utilisées à d'autres fins que le bien-être de l'individu. Les informations confidentielles du patient comprennent les données cliniques propres à l'individu (telles que l'état de santé, les ordonnances ou les soins reçus) et toutes les informations concernant le patient accessibles par le biais du dossier médical du patient. La GP Patient Survey utilise les données démographiques et les coordonnées contenues dans les dossiers des patients enregistrés auprès des cabinets des GP pour sélectionner et contacter des personnes susceptibles de participer à l'enquête. Ces données à caractère personnel ne sont pas considérées comme des informations confidentielles de patients étant donné qu'aucune information clinique n'est utilisée ou accessible. À cet effet, la désactivation des données nationales ne s'applique pas à la GP Patient Survey.

Avez-vous accès à mon dossier médical ?

Non, absolument pas. Ipsos a seulement obtenu le numéro professionnel de votre GP et votre numéro NHS, ainsi que vos nom, coordonnées, mois/année de naissance et sexe. Aucune donnée concernant votre état de santé n'a été communiquée par NHS England à Ipsos. Ceci reste confidentiel entre vous et votre GP.

Ipsos a obtenu votre numéro NHS pour vérifier que vous ne vous êtes pas retiré(e) de l'enquête et éviter ainsi de vous recontacter. Vos coordonnées sont utilisées pour vous contacter dans le cadre de cette enquête, et le numéro professionnel de votre GP ne sera utilisé que pour relier les réponses aux cabinets de GP.

Les informations sur le mois/l'année de naissance et le sexe seront uniquement utilisées pour s'assurer que les données de l'enquête anonymisées correspondent au profil de la population du cabinet aussi fidèlement que possible.

À qui mes coordonnées sont-elles communiquées ?

Ipsos travaille avec certains prestataires de services pour la réalisation de l'enquête et devra, à cette fin, partager vos coordonnées avec les entreprises suivantes pour qu'elles puissent vous inviter à participer :

- Adare SEC ; pour l'impression des lettres et questionnaires
- Cisco ; pour la diffusion des invitations par SMS
- The Delivery Group et Royal Mail ; pour la distribution et l'affranchissement

Google Cloud Platform (GCP) fournit à Ipsos des services d'hébergement pour toutes les applications et les données utilisées pour recueillir les réponses à l'enquête (ceci est pris en charge par Ipsos).

Tous ces fournisseurs ont été approuvés et respectent le UK GDPR.

Cookies

Certaines enquêtes en ligne recueillent des informations par le biais de « cookies ». Il s'agit de petits fichiers stockés sur votre ordinateur. Ces fichiers sont utilisés avec autant de circonspection que possible et uniquement dans le cadre du contrôle qualité et de la validation. Vous avez la possibilité de supprimer les cookies ou d'empêcher leur utilisation en modifiant le paramétrage de votre navigateur sur votre ordinateur.

Ipsos recueille également automatiquement des informations sur votre système d'exploitation, vos paramètres d'affichage et le type de navigateur installé afin de s'assurer que le format de l'enquête envoyée soit adapté aux logiciels installés sur votre ordinateur. Ipsos ne recueille aucune autre information issue de votre ordinateur.

Que deviendront mes réponses ? Mon GP verra-t-il mes réponses à l'enquête ?

Une fois que vous aurez complété l'enquête, Ipsos regroupera vos réponses avec celles des autres participants en vue de publier les résultats de celle-ci. Les réponses individuelles aux questions seront conservées en toute confidentialité. Ipsos pourra partager vos réponses à l'enquête avec des chercheurs autorisés, mais uniquement d'une manière ne permettant pas de vous identifier, conformément aux règles rigoureuses relatives au traitement des données. Nul ne pourra vous identifier dans les résultats qui seront publiés.

Vos réponses ne sont pas renvoyées ni à votre médecin ni à votre cabinet de GP. Ipsos, pour le compte de NHS England, les publie de manière anonyme avec d'autres commentaires concernant votre cabinet sur le site Internet de la GP Patient Survey suivant : <https://gp-patient.co.uk/>.

Qui constitue le personnel et les chercheurs autorisés de NHS England et comment peuvent-ils utiliser les résultats ?

Pour pouvoir utiliser les données individuelles fournies par le patient dans le cadre de cette enquête, l'ensemble des chercheurs, y compris ceux employés par NHS England et d'autres organismes, doivent en demander l'autorisation. Chaque demande d'autorisation est soumise à un processus de validation rigoureux, précisant le travail concerné et comprenant un accord selon lequel toute publication concernera uniquement des données rendues totalement anonymes. Tout autre utilisateur pourra uniquement avoir accès à des données anonymisées aux niveaux national, des ICS (systèmes intégrés de soins), des PCN (réseaux de soins primaires) ou des cabinets.

Où mes données à caractère personnel seront-elles stockées et traitées ?

L'application utilisée pour recueillir les réponses à l'enquête est hébergée par Google Cloud Platform (GCP) à Francfort, en Allemagne, et gérée par Ipsos.

Une fois que vous aurez participé à l'enquête, Ipsos stockera toutes vos données à caractère personnel sur des serveurs et dans des centres de données situés au Royaume-Uni, hébergés par RackSpace UK. RackSpace UK fournit au groupe Ipsos des services d'hébergement, une infrastructure dédiée uniquement utilisée par Ipsos. RackSpace fournit une assistance pour les systèmes opérationnels et Ipsos gère leurs applications et leurs données.

Comment garantirez-vous la sécurité de mes données à caractère personnel ?

Ipsos prend très au sérieux ses responsabilités à l'égard de la sécurité des informations et prend diverses précautions pour garantir la protection de vos informations contre la perte, le vol ou l'usage frauduleux. Ces mesures de sécurité incluent la protection adéquate des bureaux, ainsi qu'un accès contrôlé et limité aux systèmes informatiques. Des mesures strictes ont été prises pour s'assurer que les données à caractère personnel sont stockées de manière sécurisée et uniquement consultées par le personnel directement impliqué dans le projet.

Ipsos fait régulièrement l'objet d'audits internes et externes de ses mesures de protection des informations et de ses méthodes de travail, et dispose d'une certification internationale relative aux systèmes de gestion de la sécurité des informations, ISO 27001.

Vos réponses individuelles ne sont pas liées à vos nom, coordonnées ou numéro NHS. Ipsos, le personnel et les chercheurs autorisés de NHS England traitent les réponses individuelles en toute confidentialité et respectent l'ensemble des aspects et dispositions du UK General Data Protection Regulation (Règlement général sur la protection des données) ainsi que toutes les autres réglementations concernées, y compris les exigences requises en matière de sécurisation du stockage des données.

Si vous avez accepté d'être recontacté(e) pour des enquêtes ou des études de suivi, vos réponses pourront être reliées à votre nom et à vos coordonnées. Pour tout complément d'information, veuillez consulter « Que se passe-t-il si j'accepte d'être recontacté(e) pour des études ultérieures ? » dans la partie FAQ de « Enquête en ligne ».

Combien de temps l'institut Ipsos pourra-t-il conserver mes données à caractère personnel et les réponses permettant de m'identifier ?

Ipsos conservera vos informations sous une forme permettant de vous identifier pendant le temps nécessaire à l'aboutissement du projet et des résultats de l'enquête uniquement. En pratique, cela signifie qu'une fois que nous aurons communiqué les résultats anonymes de l'enquête, nous supprimerons en toute sécurité les données à caractère personnel permettant de vous identifier de nos systèmes et de ceux de nos fournisseurs.

Dans le cadre de ce projet, nous supprimerons en toute sécurité vos données à caractère personnel de nos systèmes d'ici septembre 2025.

Si vous avez accepté, à la fin de l'enquête, d'être recontacté(e) pour des enquêtes ou des études de suivi, vos coordonnées seront supprimées de nos systèmes d'ici avril 2027.

Comment mon cabinet de GP est-il impliqué dans l'enquête ?

Le questionnaire est envoyé à une sélection aléatoire de personnes qui sont inscrites auprès d'un GP en Angleterre, et votre nom a été sélectionné au hasard dans la liste des patients inscrits auprès d'un GP conservée par NHS England.

Les cabinets de GP ont normalement été informés de l'enquête au préalable. Une fois l'enquête terminée, ils auront accès aux résultats statistiques anonymisés les concernant par le biais du site Internet de la GP Patient Survey <https://gp-patient.co.uk/>. Ils n'auront pas accès aux réponses individuelles.

Cette enquête a-t-elle été approuvée par un comité d'éthique ?

Avant le lancement de sa première enquête en 2007, Ipsos a consulté le Central Office for Research Ethics Committee (COREC). Ipsos a été avisé que la nature de cette enquête relevait davantage de l'« évaluation de services » que de la « recherche pure » – pour évaluer les services fournis par les GP à leurs patients. De ce fait, cette enquête ne requiert pas une approbation éthique formelle de recherche médicale. Cependant, Ipsos respecte scrupuleusement le code de conduite éthique de la Market Research Society, et les informations fournies concernant le patient ne sont utilisées à aucune autre fin que celles définies dans le cadre de cette enquête.

UK General Data Protection Regulation (UK GDPR) (Règlement général sur la protection des données)

Le UK GDPR comprend un certain nombre de droits, même si ceux-ci ne s'appliquent pas tous lorsque la base juridique du traitement concerne une mission d'ordre public, tels que le droit à l'effacement et à la portabilité des données.

Vous avez le droit de demander l'accès aux données à caractère personnel vous concernant détenues par Ipsos jusqu'à septembre 2025, moment auquel elles seront supprimées. Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ou des réponses que vous avez fournies dans le cadre de cette enquête, à tout moment avant qu'elles ne soient utilisées pour l'élaboration d'un rapport (31 mars 2025).

NHS England est généralement tenu de répondre aux demandes concernant vos droits dans un délai d'un mois, sauf dans certains cas. L'avis de confidentialité de NHS England explique vos droits et la façon dont vous pouvez les exercer.

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

Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Information Commissioner's Office (ICO), l'organisme public indépendant britannique de protection des données à caractère personnel, si vous avez des doutes quant à la façon dont nous avons traité vos données à caractère personnel. Vous pouvez trouver des informations sur la façon de contacter l'Information Commissioner's Office à l'adresse

<https://ico.org.uk/global/contact-us/> ou en envoyant un e-mail à : casework@ico.org.uk.

Comment puis-je contacter Ipsos et NHS England au sujet de cette enquête et/ou de mes données à caractère personnel ?

Pour contacter Ipsos :

Pour toute question concernant cette enquête, si vous souhaitez obtenir davantage d'informations à propos de cette politique de confidentialité, de notre conformité aux réglementations de protection des données ou pour connaître les informations que nous détenons à votre sujet, veuillez contacter notre équipe de recherche. Vous pouvez la contacter par :

E-mail : GPPatientSurvey@ipsos.com

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

Pour contacter NHS England :

E-mail : england.contactus@nhs.net

Téléphone : 0300 311 22 33

Courrier :
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT