

GP PATIENT SURVEY

Informazioni sul sondaggio

Perché conduciamo questo sondaggio?

Questo sondaggio intitolato GP Patient Survey è stato progettato per dare ai pazienti l'opportunità di fornire un feedback in merito alle esperienze con il loro GP e altri servizi locali dell'NHS.

Questo sondaggio riguarda le Sue esperienze con il GP e con gli altri servizi locali dell'NHS, ma Le chiederemo anche informazioni personali e sulla Sua salute generale. Le domande vertono su una serie di argomenti, come la facilità o la difficoltà nel contattare il Suo GP, la qualità del servizio ricevuto dal personale sanitario e la Sua esperienza con i servizi dell'NHS a cui si rivolge quando lo studio del GP è chiuso. Il sondaggio include anche domande sull'esperienza dei servizi dentistici e farmaceutici offerti dell'NHS.

Le risposte aiuteranno l'NHS a migliorare i servizi sanitari locali per persone come Lei e la Sua famiglia. È importante che Lei ci racconti le Sue esperienze, anche se non si è recato/a dal GP recentemente o se ha già compilato un questionario in passato.

Chi c'è dietro al sondaggio?

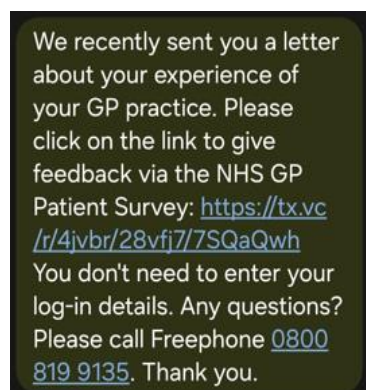
[Ipsos](#), un'agenzia di ricerca indipendente, conduce il sondaggio per conto di NHS England.

Perché ho ricevuto l'invito a partecipare?

È stato/a selezionato/a in modo casuale dall'elenco di tutti i pazienti adulti registrati presso un GP in Inghilterra. Più di 2,5 milioni di pazienti di età superiore ai 16 anni registrati con un GP in Inghilterra sono stati selezionati per ricevere il GP Patient Survey quest'anno.

Perché ho ricevuto un SMS? È legittimo?

Quando abbiamo a disposizione i numeri di cellulare, inviamo SMS come promemoria per la partecipazione al sondaggio. Gli SMS vengono inviati da "GP Survey" o "NHS GP Patient Survey" a seconda dell'operatore telefonico e del dispositivo. Ogni SMS contiene un link univoco. Tale link Le permetterà di partecipare online senza dovere inserire il Suo codice di accesso personale. Questo di seguito è un esempio di SMS:



Potrebbe anche ricevere un SMS, con un link univoco a una lettera elettronica, che La invita a partecipare al sondaggio. Tale link Le permetterà anche di partecipare online senza dovere inserire il Suo codice di accesso personale.

Perché questo sondaggio viene ripetuto?

Il GP Patient Survey consente ai pazienti di comunicare la loro esperienza in merito alle cure e ai servizi che forniti dal GP. Ogni anno conduciamo il GP Patient Survey per monitorare i cambiamenti nel tempo e la qualità dei servizi. Il sondaggio aiuterà l'NHS a migliorare i servizi forniti dai GP e gli altri servizi locali dell'NHS, in modo da soddisfare meglio le Sue esigenze.

Anche se ha partecipato al sondaggio l'anno scorso, per noi è importante conoscere le Sue esperienze più recenti.

Chi devo contattare se non desidero partecipare?

La partecipazione è completamente volontaria. Speriamo che desideri partecipare per poter avere il miglior quadro possibile sull'esperienza dei cittadini con il loro GP o con altri servizi locali dell'NHS.

Se desidera non ricevere promemoria per questo sondaggio, La invitiamo a contattare l'assistenza di Ipsos al numero verde 0800 819 9135 (dalle 8:00 alle 21:00 dal lunedì al venerdì e dalle 10:00 alle 17:00 il sabato). Può anche inviare un'e-mail a Ipsos al seguente indirizzo: GPPatientSurvey@ipsos.com.

Sarà invitato/a a fornire il Suo codice di accesso, che può trovare al centro della lettera.

Ho un reclamo relativo al mio GP, ma non è tra le opzioni presenti nel sondaggio. Come posso presentare tale reclamo?

Ipsos non può aiutarla in merito ad altre domande o ad altri reclami relativi al Suo medico, al/alla Suo/a infermiere/a o allo studio del GP. Ipsos ha solo il compito di condurre il GP Patient Survey per conto di NHS England.

Se desidera lasciare un commento sul Suo GP, può farlo per iscritto in altri modi. Per esempio, il Suo GP dovrebbe offrire il Friends and Family test (FFT), che le permette di lasciare commenti sulla Sua esperienza. Può anche fornire la Sua opinione sui servizi ricevuti postando i Suoi commenti sui siti, incluso il sito dell'NHS e quello di Care Opinion. Per ricevere ulteriori informazioni su come fornire la Sua opinione, La invitiamo a visitare il sito di NHS England al seguente indirizzo: <https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback/>.

Se desidera presentare un reclamo in merito al servizio o alle cure fornite dal Suo GP, può scegliere se farlo direttamente presso lo studio del GP o presso il responsabile del commissioning, ovvero l'azienda che paga il servizio o le cure che ha ricevuto. Il responsabile del commissioning dei servizi forniti dal GP è l'Integrated Care Board (ICB) locale. In molti casi lo studio del GP sarà in grado di risolvere la questione a livello locale. Se decide di presentare un reclamo all'ICB locale, visiti il seguente sito web per scoprire le informazioni di contatto: [NHS England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#)

Ulteriori informazioni su come presentare un reclamo sono disponibili sul seguente sito web:

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

Posso vedere i risultati del sondaggio?

Sì. I risultati del sondaggio vengono pubblicati e sono disponibili sul seguente sito web: www.gp-patient.co.uk.

Completamento del sondaggio

Devo rispondere a tutte le domande?

Rispondere alle domande (comprese quelle a carattere demografico nella sezione "Informazioni personali") è completamente volontario. Ciò significa che non è necessario rispondere a tutte le domande. Ci auguriamo però che risponda al maggior numero possibile di domande, in modo da fornirci il miglior quadro possibile delle Sue esperienze.

Il sondaggio online salterà automaticamente alcune domande che non sono rilevanti per Lei, in base alle Sue risposte precedenti. Se partecipa utilizzando il questionario cartaceo, segua attentamente le istruzioni per la compilazione.

Devo mettere un segno di spunta o una croce nella casella?

Può mettere un segno di spunta o una croce nella casella o nelle caselle delle risposte che meglio descrivono la Sua opinione o esperienza.

Cosa succede se ho bisogno di aiuto per partecipare al sondaggio?

Ipsos mette a disposizione una linea di assistenza telefonica gratuita per i pazienti che hanno bisogno di aiuto per partecipare al sondaggio. Può telefonare al numero 0800 819 9141 tra le 8:00 e le 21:00 dal lunedì al venerdì o tra le 10:00 e le 17:00 il sabato.

I pazienti che preferiscono non compilare il questionario cartaceo possono partecipare online tramite il link sul seguente sito web: www.gp-patient.co.uk/survey (disponibile una volta che il sondaggio è aperto). Ricordi tuttavia che può essere accettata una sola risposta per paziente.

Cosa indica il simbolo BSL sulla prima pagina del questionario?

Il simbolo BSL sulla prima pagina del questionario è il logo della British Sign Language.

La British Sign Language è la lingua dei segni più diffusa in Gran Bretagna. La British Sign Language ha una struttura grammaticale e una sintassi proprie, non dipende dall'inglese parlato e non è collegata ad esso.

Ulteriori informazioni sul GP Patient Survey e una versione online del sondaggio sono disponibili in British Sign Language nella [BSL User page](#).

Ho sbagliato a compilare il questionario. Cosa devo fare?

Vorremmo comunque che inviasse il questionario completato, anche se ha commesso un errore. Tutto ciò che deve fare è annerire completamente la casella della risposta errata e poi mettere una spunta o una croce attentamente nella casella corretta.

Ho perso il mio questionario. Posso ricevere un'altra copia?

A febbraio invieremo il questionario cartaceo a tutti coloro che sono stati invitati a partecipare, ma non l'hanno ancora fatto. In caso di perdita del questionario, è possibile partecipare anche online; invii un'e-mail all'indirizzo GPPatientSurvey@ipsos.com per ottenere il codice di accesso personale, che Le verrà inviato via e-mail. L'operazione potrebbe richiedere alcuni giorni, perché tutti i codici di accesso sono conservati in modo sicuro.

Potrebbe anche ricevere degli SMS che La invitano a partecipare al sondaggio. La maggior parte degli SMS conterrà un link univoco che le permette di partecipare online senza il bisogno di inserire il Suo codice di accesso. Alcuni SMS includeranno un link a una lettera di invito elettronica che potrà visualizzare online e che Le spiegherà come partecipare al sondaggio.

Per ricevere ulteriore assistenza per partecipare, La invitiamo a chiamare il numero 0800 819 9135 dalle 8:00 alle 21:00 dal lunedì al venerdì e dalle 10:00 alle 17:00 il sabato.

Un'altra persona (ad es. coniuge, amico/a) può partecipare al sondaggio al posto mio?

L'indagine pone domande sulle esperienze della persona il cui nome compare sulla lettera. Pertanto, anche se può chiedere l'aiuto di un'altra persona per compilarlo, le risposte fornite devono riguardare unicamente la Sua esperienza.

Posso rispondere in merito alla mia esperienza nel contattare un GP per conto di qualcun altro?

Sì, ma solo in una sezione del sondaggio. La maggior parte del sondaggio chiede informazioni sulle Sue esperienze. Nella sezione intitolata "Ultimo contatto" (domande da 8 a 16), è possibile rispondere a domande sulle occasioni in cui ha contattato il GP per sé o per qualcun altro.

Inoltre, nella sezione intitolata "Quando lo studio del GP è chiuso" (domande da 33 a 36), è possibile rispondere anche alle domande relative alle occasioni in cui ha contattato o utilizzato un servizio dell'NHS (per sé o per qualcun altro) perché lo studio del Suo GP era chiuso.

Per tutte le altre domande deve rispondere solo in base alla Sua esperienza.

Posso aiutare qualcuno a partecipare al sondaggio?

Sì, se un/a amico/a o un/a parente ha bisogno del Suo aiuto per completare il sondaggio, può offrire il Suo aiuto, ma le risposte devono riguardare solo le loro esperienze personali.

Posso compilare il sondaggio per conto di qualcun altro?

Se un'altra persona ha bisogno del Suo aiuto per completare il sondaggio, può offrire il Suo aiuto, ma le risposte devono riguardare solo la loro esperienza personale.

Se il/la Suo/a parente o amico/a non è in grado di partecipare, può completare il sondaggio per suo conto, se Le ha dato il permesso di farlo. Risponda a tutte le domande solo sulla loro esperienza, comprese le domande a carattere demografico alla fine del sondaggio.

Ipsos fornisce anche una linea telefonica di assistenza gratuita per i pazienti che hanno difficoltà a compilare il questionario. Può telefonare al numero 0800 819 9141 tra le 8:00 e le 21:00 dal lunedì al venerdì o tra le 10:00 e le 17:00 il sabato.

Devo rispedire la lettera?

No, è sufficiente rispedire il questionario compilato nella busta fornita per la spedizione a spese del destinatario.

Ho cambiato GP la settimana scorsa, il mese scorso o di recente; devo comunque partecipare al sondaggio?

Se ha cambiato GP a partire da ottobre 2024, risponda alle domande relative al GP presso cui era registrato prima di allora. Invece, per quanto riguarda le domande sull'ultimo appuntamento, faccia riferimento a qualsiasi luogo presso cui si è recato/a per un appuntamento di medicina generale. Può trattarsi di qualsiasi sede in cui opera un medico di medicina generale, come uno studio di un GP, un ambulatorio in cui operano diversi GP o un altro tipo di studio medico.

Non ho avuto un appuntamento dal GP nell'ultimo anno, ma ho ricevuto una lettera. Devo partecipare?

Sì, se è registrato/a presso un GP. Anche se non ha avuto un appuntamento con un GP, un/una infermiere/a o altro operatore sanitario, le Sue risposte sono ancora importanti per noi. Il questionario contiene domande sull'ultima volta che ha contattato il Suo GP e sul Suo ultimo appuntamento presso lo studio di un GP. Queste domande ci aiuteranno a capire se la Sua esperienza è recente o meno.

Di solito mi rivolgo a un/una infermiere/a o altro operatore sanitario piuttosto che a un medico presso lo studio del GP. Posso comunque partecipare al sondaggio?

Sì, può comunque partecipare. Le domande riguardano sia le Sue esperienze con tutti gli operatori sanitari che lavorano nello studio, come infermieri/e, farmacisti/e o professionisti della salute mentale, che con i GP. Le Sue opinioni su questi appuntamenti sono altrettanto importanti per migliorare i servizi dello studio nel loro complesso.

Entro quale data devo partecipare al sondaggio?

La invitiamo a partecipare al più presto e, in ogni caso, ad assicurarsi di aver completato il sondaggio entro il 31 marzo 2025.

Non ho ricevuto una busta / un questionario nella mia lettera.

A febbraio invieremo un questionario cartaceo a tutti coloro che sono stati invitati a partecipare, ma non l'hanno ancora fatto.

Se desidera partecipare usando un questionario cartaceo, La invitiamo a contattare l'assistenza di Ipsos al numero verde **0800 819 9135** o all'indirizzo e-mail GPPatientSurvey@ipsos.com. Si assicuri di avere il Suo codice di accesso di 12 caratteri a portata di mano.

Se ha ricevuto il questionario ma non la busta, lo inserisca in una busta con la sola dicitura "FREEPOST GP PATIENT SURVEY". Non è necessario un francobollo.

È anche possibile completare il sondaggio online al seguente indirizzo: www.gp-patient.co.uk/survey (una volta che il sondaggio è aperto). Se ha smarrito il Suo codice di accesso, invii un'e-mail all'indirizzo GPPatientSurvey@ipsos.com con la Sua richiesta e Le invieremo il codice via e-mail. L'operazione potrebbe richiedere alcuni giorni, perché tutti i codici di accesso sono conservati in modo sicuro.

Completamento del questionario online

Posso completare il questionario online?

Sì, è possibile partecipare online tramite il link sul seguente sito web: www.gp-patient.co.uk/survey. Dovrà inserire il Suo codice di accesso. Il codice di accesso è stampato al centro della Sua lettera. Ricordi tuttavia che può essere accettata una sola risposta per paziente.

Ho perso il codice di accesso che mi serve per compilare il sondaggio online. Posso riceverlo di nuovo?

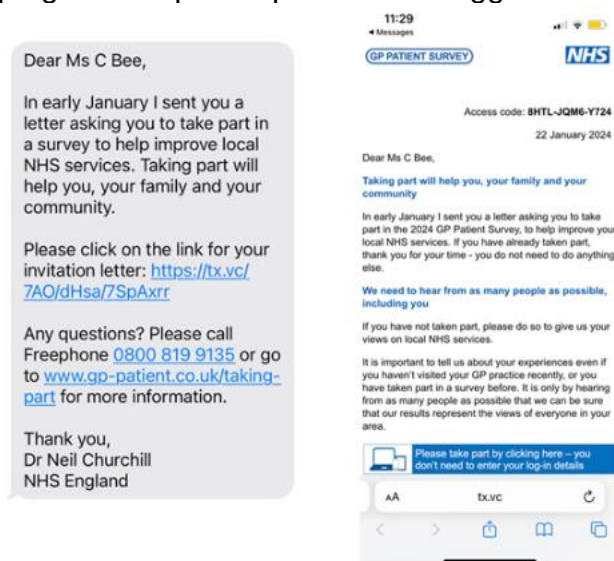
Se ha smarrito il Suo codice di accesso, invii un'e-mail all'indirizzo GPPatientSurvey@ipsos.com con la Sua richiesta e Le invieremo il codice via e-mail. L'operazione potrebbe richiedere alcuni giorni, perché tutti i numeri e le password per il sondaggio sono conservati in modo sicuro.

In alternativa, può aspettare di ricevere una lettera o un SMS con il promemoria, che verrà inviato a tutti coloro che non hanno compilato il sondaggio. Il codice di accesso sarà stampato sulla lettera.

Dove posso trovare il codice di accesso per partecipare online?

Il codice di accesso è composto da 12 caratteri e si presenta come segue nella lettera o nel questionario: XXXX-XXXX-XXXX. Ad esempio: 9N67-MYQK-FPSB. Quando inserisce il Suo codice di accesso nel sondaggio online, digiti 4 caratteri in ogni casella.

Inoltre, degli SMS vengono inviati per invitare i pazienti a partecipare al sondaggio, quando sono disponibili i numeri di cellulare. Gli SMS conterranno un link univoco che le permette di partecipare online senza il bisogno di inserire il Suo codice di accesso. Alcuni SMS conterranno un link a una lettera di invito elettronica che spiega come partecipare al sondaggio.



Potrebbe anche ricevere un'e-mail di invito o promemoria a partecipare al sondaggio. Anche queste conterranno un link univoco al sondaggio online.

Cosa succede se ho accettato di essere ricontattato/a per ulteriori ricerche?

In primo luogo, la partecipazione a eventuali ricerche future è volontaria. Le saranno sempre fornite in anticipo tutte le informazioni sufficienti per aiutarla a decidere se partecipare o meno.

Se ha dato il suo consenso a essere ricontattato/a, conserveremo le Sue informazioni di contatto in sicurezza per i due anni successivi. Tutte le successive ricerche in programma saranno approvate da NHS England. NHSE chiederà a Ipsos di contattarla per informarla di eventuali nuove ricerche e, con il Suo permesso, condividerà le Sue informazioni di contatto con un'azienda autorizzata.

Se Lei è un/una caregiver e ha dato a L'Ufficio Statistico Nazionale (ONS) il Suo consenso per contattarla riguardo alla Sua esperienza, le Sue informazioni di contatto saranno condivise con loro.

Se ha accettato di essere contattato/a per ricerche future, i Suoi dati saranno eliminati in modo sicuro dai nostri sistemi entro aprile 2027. Ha il diritto di cambiare idea in qualsiasi momento entro questo periodo.

Se ha risposto "no", Lei non sarà contattato/a per alcuna ricerca successiva a questo sondaggio. Elimineremo le Sue informazioni di contatto e il Suo numero NHS in conformità con la nostra normativa sulla privacy. Potrebbe comunque essere contattato/a riguardo al GP Patient Survey o a altri sondaggi in futuro se dovesse essere selezionato/a in modo casuale a partecipare. Per ulteriori informazioni, La invitiamo a visitare il seguente indirizzo: www.gp-patient.co.uk/confidentiality

Partecipazione

Perché non ho ricevuto l'invito a partecipare al sondaggio? Come posso partecipare?

Il sondaggio viene inviato a una selezione casuale di persone registrate presso un GP in Inghilterra. Per garantire la validità del sondaggio, Ipsos non può invitare a partecipare al sondaggio persone che non siano già state selezionate in modo casuale.

NHS England si impegna comunque ad ascoltare le opinioni dei pazienti sui servizi ricevuti e ci sono altri modi per fornire un feedback. Ad esempio, il Suo GP dovrebbe offrire l'FFT (il test per amici e parenti), che consente di lasciare commenti sulla Sua esperienza. Può anche fornire un feedback sui servizi ricevuti pubblicando commenti su siti web come quello dell'[NHS](#) e [Care Opinion](#).

In alternativa, è possibile inviare un feedback al responsabile del commissioning, ovvero all'azienda che paga il servizio o l'assistenza da Lei ricevuti. Per i servizi forniti dal GP è necessario contattare l'[Integrated Care Board \(ICB\)](#) locale.

Attualmente non sono registrato/a presso un GP; posso partecipare lo stesso?

Questo sondaggio è stato inviato alle persone che sono state registrate presso un GP negli ultimi sei mesi. Se in quel periodo era registrato/a presso un GP, anche se ora non lo è più, può comunque partecipare. Per le domande sul Suo GP, risponda pensando a quello presso cui era registrato/a durante quel periodo (o per la maggior parte di esso). Per quanto riguarda le domande sugli appuntamenti (o altri servizi) di medicina generale, faccia riferimento a qualsiasi luogo presso cui si è recato/a per un appuntamento di medicina generale. Può trattarsi di qualsiasi sede in cui opera un medico di medicina generale, come uno studio di un GP, un ambulatorio in cui operano diversi GP o un altro tipo di studio medico.

Non ho contattato il mio GP di recente; dovrei partecipare comunque?

Sì, può comunque partecipare. Se una domanda non è rilevante per Lei, selezioni "Non pertinente" (dove quest'opzione è presente) o la lasci in bianco. Il sondaggio online salterà automaticamente alcune domande che non sono rilevanti per Lei. Se partecipa con il questionario cartaceo, consulti le istruzioni che abbiamo incluso per evitare di rispondere a domande non pertinenti.

Chi dovrei contattare se non desidero partecipare?

La partecipazione è completamente volontaria. Ci auguriamo che partecipi, perché ci consentirà di avere il miglior quadro possibile delle esperienze delle persone con il loro GP e con altri servizi locali dell'NHS.

Se desidera non ricevere un promemoria per questo sondaggio, contatti la linea di assistenza di Ipsos al numero verde 0800 819 9141 (dalle 8:00 alle 21:00 dal lunedì al venerdì e dalle 10:00 alle 17:00 il sabato). Può inoltre inviare un'e-mail a Ipsos al seguente indirizzo: GPPatientSurvey@ipsos.com.

Tenga pronto il Suo codice di accesso, collocato al centro della lettera.

Come contattate le persone per partecipare al sondaggio? Il sondaggio è legittimo?

Sarà invitato/a a partecipare al GP Patient Survey per conto di NHS England condotto da Ipsos, un'agenzia di ricerche di mercato indipendente, per conto di NHS England. La partecipazione al sondaggio è volontaria e l'invito iniziale viene spedito per posta. Può partecipare al sondaggio online, compilando il questionario cartaceo o chiamando la nostra linea telefonica.

Potrebbe anche ricevere degli SMS o delle e-mail con un invito o un promemoria a partecipare al sondaggio. Ogni SMS o e-mail contiene un link univoco al sondaggio online (che consente di partecipare online senza dover inserire il codice di accesso) o a una lettera elettronica che fornisce informazioni su come partecipare.

Nel sondaggio non Le verrà chiesto di fornire informazioni che potrebbero identificarla, come nome, indirizzo o coordinate bancarie. Nessuno La contatterà a casa o per telefono per chiederle di partecipare al sondaggio. Ipsos o altre aziende di ricerca conducono sempre molteplici sondaggi, alcuni dei quali potrebbero porre domande simili a quelle del presente sondaggio. Se qualcuno dovesse affermare che La sta chiamando o venendo a trovare per chiederle di partecipare al GP Patient Survey, Le consigliamo vivamente di non parlare con loro o di non farli entrare in casa Sua e di contattare la polizia.

In caso di ulteriori domande sul sondaggio, Ipsos mette a disposizione un numero gratuito di assistenza ai sondaggi. Può telefonare al numero 0800 819 9141 (dalle 8:00 alle 21:00 dal lunedì al venerdì o dalle 10:00 alle 17:00 il sabato).

Perché ho ricevuto una notifica dall'app dell'NHS?

Potrebbe anche ricevere delle notifiche sull'app dell'NHS con un invito o promemoria a partecipare al sondaggio. Ogni notifica contiene un link univoco al sondaggio online (che Le permette di partecipare online senza il bisogno di inserire il Suo codice di accesso) o un link univoco a una lettera di invito elettronica che fornisce informazioni su come partecipare.

Informazioni generali

Quanto costano le chiamate ai numeri 0800?

Tutte le chiamate ai numeri telefonici 0800 sono gratuite se effettuate da un telefono fisso o mobile standard del Regno Unito.

Chi è Ipsos?

Ipsos è un'azienda di ricerca di mercato registrata e indipendente che aderisce rigorosamente al codice etico di condotta della Market Research Society. Ipsos UK e MORI, che forse ha sentito nominare separatamente, si sono fuse nell'ottobre 2005 per formare la seconda azienda di ricerca più grande del Regno Unito.

Ipsos ha ottenuto il nuovo codice di standard internazionale ISO 20252 e lo standard internazionale relativo alla sicurezza informatica ISO 27001 dall'ente accreditato Marketing Quality Assurance (MQA). L'azienda è la prima azienda di ricerca al mondo a ottenere questi due standard.

Per ulteriori informazioni su Ipsos, visiti il seguente sito web: www.ipsos.com/en-uk.

Riservatezza e protezione dei dati

Le informazioni contenute in questa sezione spiegano come e perché utilizziamo i Suoi dati personali per il GP Patient Survey. Descriviamo inoltre i Suoi diritti e le modalità per contattarci in caso di domande o dubbi sull'utilizzo dei Suoi dati.

Come avete ricevuto le mie informazioni di contatto?

Ipsos Le invia questo questionario per conto di NHS England. I nomi sono stati scelti in modo casuale dall'elenco di pazienti registrati con un GP dell'NHS. NHS England ha condiviso una quantità limitata di dati personali per consentire a Ipsos di invitarla a partecipare a questa ricerca. Questi dati comprendono:

- il Suo nome e indirizzo
- il codice identificativo del Suo GP e il Suo numero NHS
- il Suo sesso e il Suo mese e anno di nascita
- il Suo numero di telefono cellulare (se disponibile)

Ipsos manterrà i Suoi dati riservati e li utilizzerà solo per invitarla a partecipare al sondaggio. Una volta terminato il sondaggio, Ipsos distruggerà in modo sicuro le Sue informazioni di contatto, a meno che Lei non abbia accettato di essere ricontattato/a per ricerche future. In quel caso, Ipsos conserverà le Sue informazioni di contatto in modo sicuro per 24 mesi. Ipsos non dispone di informazioni sulla Sua salute.

Qual è la base giuridica per il trattamento dei dati personali?

NHS England sta conducendo questa ricerca per aiutare l'NHS a migliorare i servizi forniti dai GP e gli altri servizi locali dell'NHS. Ciò li aiuterà a soddisfare meglio le esigenze locali sulla base delle risposte dei pazienti al sondaggio. NHS England ha l'obbligo legale (ai sensi della sezione 13Q dell'NHS Act del 2006) di coinvolgere il pubblico nel processo di commissioning dei servizi per i pazienti dell'NHS.

NHS England è responsabile del trattamento dei dati personali per il GP Patient Survey; ciò significa che è responsabile di garantire che il trattamento sia conforme al Regolamento generale sulla protezione dei dati del Regno Unito (UK GDPR).

La base giuridica di NHS England per il trattamento legittimo del GP Patient Survey è l'articolo 6(1)(e) che cita: *“il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o di autorità pubblica di cui è investito il responsabile del trattamento”*. Il trattamento di dati personali appartenenti a una categoria speciale (come quelli relativi alla salute, all'etnia o all'orientamento sessuale) deve soddisfare un'ulteriore condizione, secondo l'articolo 9(2)(h) che cita: *“il trattamento è necessario ai fini della medicina preventiva o del lavoro, della valutazione della capacità lavorativa del dipendente, della diagnosi medica, della prestazione di assistenza o di cure sanitarie o sociali, oppure della gestione di sistemi e servizi sanitari o sociali”*. Ciò significa che NHS England può utilizzare i dati personali di cui è in possesso a fini di ricerca con le opportune tutele. Ipsos è il responsabile del trattamento dei dati che opera secondo le istruzioni fornite da NHS England per la realizzazione del sondaggio.

È possibile accedere all'informativa sulla privacy di NHS England al seguente indirizzo: <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

La partecipazione al sondaggio è volontaria. Nel caso in cui desiderasse non partecipare, invii un'e-mail al seguente indirizzo: GPPatientSurvey@ipsos.com. Nella Sua e-mail includa il codice di accesso (che può trovare al centro della lettera o sulla prima pagina del questionario) e indichi che desidera non partecipare.

Questo sondaggio tiene conto della National data opt-out, ovvero dell'opzione di rinunciare alla condivisione dei dati personali?

No. Il Ministero della Salute e dell'Assistenza Sociale ha confermato che la National data opt-out è valida solo quando le informazioni riservate dei pazienti vengono utilizzate per scopi diversi dall'assistenza sanitaria dell'individuo. Le informazioni riservate sul paziente si riferiscono ai dati clinici personali (come le malattie, le prescrizioni o le terapie ricevute) e a qualsiasi informazione sull'individuo a cui si è avuto accesso tramite la sua cartella clinica. Il GP Patient Survey utilizza le informazioni di contatto e i dati demografici ottenuti dalle registrazioni dei pazienti presso i GP per selezionare e contattare le persone da intervistare. Questi dati personali non sono classificati come informazioni riservate del paziente, in quanto non consentono l'utilizzo delle informazioni cliniche o l'accesso a esse. Pertanto, la National data opt-out non si applica al GP Patient Survey.

Ipsos ha accesso ai dati sanitari?

No, assolutamente no. A Ipsos sono stati forniti solo il codice identificativo del GP e i seguenti dati personali: numero NHS, nome, informazioni di contatto, mese e anno di nascita e sesso. NHS England non ha fornito a Ipsos alcuna informazione sulla Sua salute, che resta un'informazione riservata tra Lei e il Suo GP.

Ipsos utilizza il Suo numero NHS per assicurarsi di non contattarla di nuovo se ha già scelto di non partecipare al sondaggio. Le Sue informazioni di contatto saranno utilizzate per contattarla per partecipare al sondaggio, mentre il codice identificativo del GP sarà utilizzato solo per collegare le risposte a specifici GP.

Le informazioni relative al mese e all'anno di nascita e al sesso saranno utilizzate solo per garantire che i dati del sondaggio, una volta resi anonimi, corrispondano il più possibile al profilo dei pazienti registrati presso un dato GP.

Con chi condividiamo le Sue informazioni di contatto?

Ipsos collabora con alcun fornitore per condurre il sondaggio. Dovrà pertanto condividere le Sue informazioni di contatto con le seguenti aziende per invitarla a partecipare:

- Adare SEC, per la stampa di lettere e questionari
- Cisco, per la distribuzione degli inviti via SMS
- The Delivery Group e Royal Mail, per la distribuzione e l'affrancatura

Google Cloud Platform (GCP) fornisce a Ipsos servizi di hosting per tutte le applicazioni e i dati utilizzati per raccogliere le risposte ai sondaggi (il tutto è gestito da Ipsos).

Tutti questi fornitori sono autorizzati e operano in conformità al GDPR del Regno Unito.

Cookie

Alcuni sondaggi online raccolgono informazioni tramite l'utilizzo di cookie, ovvero piccoli file archiviati nel Suo computer. Sono utilizzati il meno possibile e solo per il controllo della qualità e la convalida. Può eliminare i cookie o impedirne l'utilizzo modificando le impostazioni del browser nel Suo computer.

Ipsos acquisisce inoltre automaticamente delle informazioni sul sistema operativo, sulle impostazioni di visualizzazione e sul tipo di browser, per garantire che le domande del questionario vengano presentate in una forma adatta al software utilizzato dal computer. Ipsos non acquisisce nessun'altra informazione dal Suo computer.

Cosa succede alle risposte? Il medico vedrà le risposte a questo sondaggio?

Una volta compilato il sondaggio, Ipsos aggatherà le Sue risposte a quelle di altre persone per pubblicare i risultati. Le risposte individuali saranno mantenute riservate. Ipsos potrebbe condividere le Sue risposte al sondaggio con ricercatori autorizzati, ma solo in un modo che non permette la Sua identificazione e in linea con le rigide norme sul trattamento dei dati. Nessuno potrà identificarla a partire dai risultati pubblicati.

Le Sue risposte non vengono inviate al medico o allo studio del GP. Ipsos, per conto di NHS England, le pubblica in forma anonima insieme ad altri feedback sul Suo GP sul sito web del GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>.

Chi sono il personale e i ricercatori di NHS England autorizzati e come possono utilizzare i risultati?

Per poter utilizzare i dati del sondaggio a livello di un paziente individuale, tutti i ricercatori, compresi quelli impiegati da NHS England e da altre organizzazioni, devono richiedere l'autorizzazione. Ogni richiesta deve essere sottoposta a un rigoroso processo di approvazione, durante il quale viene definito il lavoro che verrà svolto, a patto che qualsiasi pubblicazione farà riferimento solo ai dati in forma completamente anonima. Tutti gli altri utenti possono accedere solo ai dati in forma anonima a livello nazionale, a livello dell'Integrated Care System (ICS), della Primary Care Network (PCN) o del GP.

Dove saranno conservati e trattati i dati personali?

L'applicazione usata per raccogliere le risposte ai sondaggi è ospitata da Google Cloud Platform (GCP) a Francoforte, in Germania, e il tutto è gestito da Ipsos.

In seguito alla partecipazione, tutti i dati personalisaranno conservati da Ipsos in centri dati e server nel Regno Unito dei quali RackSpace UK è l'host. RackSpace UK fornisce servizi in hosting al gruppo Ipsos attraverso un'infrastruttura dedicata solo a Ipsos. RackSpace fornisce assistenza fino al livello del sistema operativo e Ipsos gestisce le applicazioni e i dati installati.

In che modo Ipsos garantisce la protezione dei dati personali?

Ipsos adempie seriamente alle proprie responsabilità in materia di sicurezza dei dati e applica diverse precauzioni per garantire che questi non vengano persi, sottratti e utilizzati in modo improprio. Tali precauzioni includono un'adeguata sicurezza fisica dei locali adibiti a uso ufficio, nonché l'accesso controllato e limitato ai sistemi informatici. Sono state adottate misure rigorose per garantire che le informazioni personali siano conservate in modo sicuro e siano visibili solo al personale direttamente coinvolto nel progetto.

Ipsos viene sottoposta regolarmente a ispezioni interne ed esterne dei propri controlli di sicurezza informatica e delle pratiche di lavoro, ed è certificata dall'International Standard for Information Security, ovvero lo standard internazionale relativo alla sicurezza informatica, ISO 27001.

Le Sue risposte individuali alle domande non sono collegate al Suo nome, alle Sue informazioni di contatto o al Suo numero NHS. Ipsos e il personale e i ricercatori di NHS England autorizzati trattano le risposte individuali in modo riservato. Ipsos rispetta tutti gli aspetti e i termini del Regolamento generale sulla protezione dei dati del Regno Unito e di tutte le altre normative pertinenti, compresi i requisiti per l'archiviazione sicura.

Se ha dato il Suo consenso a essere contattato/a riguardo a successive ricerche o sondaggi, le Sue risposte potrebbero essere collegate al Suo nome e alle Sue informazioni di contatto. Per ulteriori informazioni, La invitiamo a vedere il paragrafo "Cosa succede se ho accettato di essere ricontattato/a per ulteriori ricerche?" nelle domande frequenti alla sezione "Sondaggio online".

Per quanto tempo Ipsos conserverà i dati personali e le risposte che permettono l'identificazione?

Ipsos conserverà i dati che consentono di identificarla unicamente per il tempo necessario a supportare il progetto di ricerca e i relativi risultati. Concretamente, questo significa che una volta che avremo comunicato i risultati in forma anonima e in maniera accettabile, rimuoveremo in modo sicuro i Suoi dati di identificazione personale dai nostri sistemi e da quelli dei nostri fornitori.

Per questo sondaggio rimuoveremo in modo sicuro i Suoi dati personali dai nostri sistemi entro settembre 2025.

Se ha dato il Suo consenso alla fine del sondaggio a essere contattato/a per ulteriori sondaggi o ricerche, le Sue informazioni di contatto saranno eliminate dai nostri sistemi entro aprile 2027.

In che modo il Suo GP è coinvolto in questo sondaggio?

Il questionario viene inviato a una selezione casuale di persone registrate presso un GP in Inghilterra e il Suo nome è stato scelto a caso dall'elenco dei pazienti registrati presso un GP in possesso di NHS England.

I GP sono a conoscenza del sondaggio in corso. Dopo aver completato il sondaggio, avranno accesso ai risultati statistici relativi al proprio studio in forma anonima, disponibili sul sito web del GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>. Non avranno accesso alle risposte individuali.

Il sondaggio ha ricevuto l'approvazione etica?

Prima di iniziare il primo sondaggio nel 2007, Ipsos ha consultato il COREC (Comitato etico centrale per la ricerca). Ipsos è stata informata che questo sondaggio rappresenta una “valutazione del servizio” piuttosto che una “ricerca pura”, in quanto il suo scopo consiste nel valutare il servizio fornito dai GP ai loro pazienti. Di conseguenza, questo sondaggio non richiede un'approvazione etica ufficiale per la ricerca medica. Ciononostante, Ipsos aderisce rigorosamente al codice etico della Market Research Society e i dati dei pazienti non vengono utilizzati per scopi diversi da quelli del sondaggio.

Regolamento generale sulla protezione dei dati del Regno Unito (UK GDPR)

Il GDPR del Regno Unito definisce una serie di diritti, sebbene non tutti vengano applicati quando la base giuridica del trattamento è un servizio pubblico; tra questi vi è il diritto alla cancellazione e alla portabilità dei dati.

L'utente ha il diritto di richiedere l'accesso a tutti i dati personali in possesso di Ipsos fino al settembre 2025, quando saranno cancellati. È possibile opporsi al trattamento dei propri dati personali o delle proprie risposte al sondaggio in qualsiasi momento prima che i dati vengano elaborati per la rendicontazione (31 marzo 2025).

NHS England deve generalmente rispondere alle richieste relative ai Suoi diritti entro un mese, anche se esistono alcune eccezioni. [L'informativa sulla privacy di NHS England](#) spiega i Suoi diritti e come esercitarli.

In caso di dubbi sulla nostra modalità di trattamento dei Suoi dati personali, ha il diritto di presentare un reclamo presso l'Ufficio del Commissario per l'informazione (ICO). Per maggiori informazioni sui recapiti dell'ICO può consultare il sito <https://ico.org.uk/global/contact-us/> o inviare un'e-mail all'indirizzo casework@ico.org.uk.

Come contattare Ipsos e NHS England in merito a questo sondaggio e/o ai dati personali?

Come contattare Ipsos

Se ha delle domande su questa ricerca o se desidera ricevere ulteriori informazioni sulla presente informativa sulla privacy, sulla nostra conformità alle leggi per la protezione dei dati o sulle informazioni in nostro possesso, La invitiamo a contattare il team di ricerca. Ecco come può contattarci:

E-mail: GPPatientSurvey@ipsos.com

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

Come contattare NHS England

E-mail: england.contactus@nhs.net

Telefono: 0300 311 22 33

Indirizzo postale:
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT