

GP PATIENT SURVEY

O ankiecie:

W jakim celu przeprowadza się niniejszą ankietę?

Ankieta lekarza rodzinnego została stworzona, aby dać pacjentom okazję na wyrażenie opinii na temat doświadczeń z przychodnią lekarza rodzinnego. W niniejszej ankiecie znajdują się pytania na temat doświadczeń z lokalną przychodnią lekarza rodzinnego oraz usługami Narodowej Służby Zdrowia oferowanymi w okolicy. Obejmuje ona również pytania na temat ogólnego stanu zdrowia. Ankieta omawia wiele zagadnień jak na przykład: jak łatwo lub trudno jest umawiać się na wizyty w przychodni, jaki jest poziom zadowolenia z godzin otwarcia przychodni, jakość opieki oferowanej w przychodni przez lekarzy i pielęgniarki i wiele innych spraw.

Dzięki odpowiedziom na tą ankietę będziemy mogli zbadać doświadczenia pacjentów i tym samym pomóc przychodniom zrozumieć, jakie ulepszenia należy wprowadzić. Jest to okazja dla pacjentów na wyrażenie swojej opinii na temat usług dostarczanych przez przychodnię.

Skąd pochodzi ta ankieta?

Niniejsza ankieta jest częścią działań podjętych przez NHS England mających na celu poprawę skuteczności reagowania na potrzeby pacjentów przez Państwową Służbę Zdrowia (NHS) oraz uzyskanie lepszego obrazu doświadczeń pacjentów podczas kontaktów z jej lokalnymi oddziałami. Funkcję administratora ankiety, na zlecenie NHS England, objęła niezależna agencja badań rynku Ipsos MORI.

Dlaczego ankietę wysłano właśnie do mnie?

Ankieta została wysłana do Pana/Pani ponieważ został/a Pan/i losowo wybrany/a spośród dorosłych pacjentów zarejestrowanych w przychodni lekarza rodzinnego w Anglii. Ogółem około 1 miliona dorosłych pacjentów zarejestrowało się w przychodni lekarza rodzinnego i zostało wybranych do udziału w niniejszej ankiecie.

Dlaczego ankieta jest przeprowadzana ponownie?

Ankieta Pacjenta Przychodni Lekarza Rodzinnego jest sposobem dla pacjentów na podzielenie się swoimi doświadczeniami i preferencjami jeśli chodzi o opiekę oraz usługi dostarczane przez przychodnie lekarza rodzinnego. Nawet jeśli wypełnili Państwo kwestionariusz w zeszłym roku, ważne jest dla nas aby wiedzieć więcej na temat Państwa ostatnich doświadczeń. W tym roku mamy także kilka dodatkowych pytań na temat problemów doświadczanych przez pacjentów.

Czy uczestnictwo w tej ankiecie jest obowiązkowe?

Uczestnictwo w ankiecie jest całkowicie dobrowolne, dlatego nie musi Pan(i) wypełniać naszego kwestionariusza. Jednakże abyśmy mogli uzyskać pełny obraz doświadczeń pacjentów odnośnie ich przychodni czy ośrodków zdrowia, potrzebujemy poznać opinie różnych osób, dlatego pragniemy, aby nasz kwestionariusz wypełniło ich możliwie jak najwięcej.

Niniejsza ankieta jest dla pacjentów okazją do wyrażenia swojej opinii na temat jak dobry jest poziom świadczonych usług w ich przychodni. Mamy nadzieję, że pacjenci wybrani do wzięcia udziału w naszej ankiecie skorzystają z okazji do wyrażenia swoich opinii w tak istotnych kwestiach. Im więcej odpowiedzi uda nam się uzyskać, tym dokładniejszy będzie nasz obraz funkcjonowania przychodni.

Ile kwestionariuszy zostanie wysłanych?

Do obecnego badania wybrano losowo około 1 miliona pełnoletnich pacjentów zarejestrowanych w przychodniach lekarzy pierwszego kontaktu na terenie Anglii, tak więc kwestionariusz ankietowy został wysłany do około 2 miliona różnych pacjentów na terenie Anglii.

Pytają Państwo o określone kwestie, w tym czy umawianie się na wizytę w przychodni lekarza rodzinnego jest trudne czy proste, jaki jest poziom satysfakcji z dostępnych terminów i godzin na wizyty w przychodni oraz z jakość otrzymanej opieki od specjalistów z zakresu ochrony zdrowia itp. W jaki sposób mogę poinformować lub złożyć skargę odnośnie innych aspektów usług GP?

Ipsos MORI nie może pomóc w udzielaniu odpowiedzi na inne zapytania lub skargi odnośnie Państwa lekarza, pielęgniarki lub przychodni GP. Ipsos MORI zajmuje się wyłącznie przeprowadzaniem ankiety GP Patient Survey w imieniu NHS England.

Jeśli chcą Państwo przekazać uwagi lub skargi odnośnie usług lub opieki, którą Państwo otrzymali od lekarza lub przychodni GP, muszą Państwo w pierwszej kolejności skontaktować się z przychodnią. Jeden z członków personelu w każdej przychodni jest odpowiedzialny za przyjmowanie i rozwiązywanie skarg.

Alternatywnie mogą Państwo skontaktować się z NHS England, który zlecił świadczenie usług oferowanych przez Państwa przychodnię. Aby skontaktować się z NHS England:

- e-mail: england.contactus@nhs.net; w liniice tematu wpisać: "For the attention of the complaints team"

- nr tel. 0300 311 22 33

Dodatkowe informacje dotyczące składania skarg znajdują się w następujących witrynach internetowych:

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

- <http://www.nhs.uk/NHSEngland/complaints-and-feedback/Pages/nhs-complaints.aspx>

Czy będzie można poznać wyniki tej ankiety?

Tak. Wyniki ostatniej ankiety są publikowane i zawarte na stronie internetowej www.gp-patient.co.uk. Są one dostępne w Internecie oraz zostały także udostępnione wszystkim przychodniom lekarskim. Prosimy zauważyć, że wyniki badań z lat poprzednich są dostępne na stronie internetowej www.gp-patient.co.uk.

Aby uzyskać więcej informacji na temat ankiety prosimy odwiedzić strony www.gp-patient.co.uk.

Czy wyniki ankiety mają wpływ na przychody lekarza rodzinnego?

Ankieta Pacjenta Przychodni Lekarza Rodzinnego nie jest bezpośrednio powiązana z przychodami przychodni w 2019 roku.

Wypełnianie kwestionariusza:

Czy należy odpowiedzieć na wszystkie pytania?

Udział w ankiecie jest całkowicie dobrowolny, zatem nie musi Pan(i) odpowiadać na wszystkie zawarte w kwestionariuszu pytania. Mamy jednak nadzieję, że zechce Pan(i) wziąć w niej udział, dzięki czemu uzyskamy najdokładniejszy z możliwych obraz doświadczeń pacjentów. Niektóre z pytań, ze względu na udzielone wcześniej odpowiedzi, należy pominąć. Np. na pytanie 9 odpowiedzieć należy jedynie wtedy, jeśli na pytanie 8 odpowiedziano twierdząco, prosimy jednak postępować zgodnie ze wskazówkami podanymi w kwestionariuszu.

Czy w polu odpowiedzi należy wpisać V czy X?

W polu odpowiedzi najbardziej zbliżonej do Pana(i) opinii na dany temat można wstawiać V lub X.

Co należy zrobić w przypadku trudności z wypełnianiem kwestionariusza w wersji drukowanej?

Dla pacjentów, którzy mają problemy z wypełnieniem kwestionariusza, agencja Ipsos MORI udostępniła infolinię. Prosimy dzwonić pod numer 0800 819 9142 od pon. do pt. w godz od 8.00 do 21.00 oraz w soboty od 10.00 do 17.00.

Pacjenci, którzy zamiast wersji drukowanej wolą wypełnić kwestionariusz w wersji online, powinni odwiedzić stronę: www.gp-patient.co.uk. Uwaga: każdy z pacjentów może wypełnić ankietę tylko jeden raz.

Co oznacza symbol BSL znajdujący się na pierwszej stronie kwestionariusza?

Symbol BSL znajdujący się na pierwszej stronie kwestionariusza to logo brytyjskiego języka migowego (BSL, British Sign Language).

Język migowy BSL jest najczęściej używaną formą języka migowego w Wielkiej Brytanii. Język BSL ma swoją własną strukturę gramatyczną oraz składnię i nie jest zależny, czy też zbliżony do mówionego języka angielskiego.

Od stycznia 2009 roku więcej informacji na temat ankiety GP Patient Survey oraz jej wersja online dostępne są w języku migowym BSL na stronie internetowej ankiety – www.gp-patient.co.uk

Instrukcje dotyczące wypełnienia ankiety za pośrednictwem odsyłacza on-line będą również dostępne w języku migowym BSL, a ankieta będzie w pełni zgodna z normą W3C dotyczącą dostępności.

Pomyliłem(am) się. Co mam teraz zrobić teraz?

Prosimy o przesłanie do nas wypełnionej ankiety, nawet jeżeli przy jej wypełnianiu wkraść się jakiś błąd. W przypadku pomyłki należy całkowicie zapisać pole z niepoprawną odpowiedzią, a następnie uważnie zaznaczyć

odpowiednie pole.

Zgubiłem(am) swój kwestionariusz; czy mogę otrzymać jeszcze jeden?

Do osób, które nie odesłały nam swoich wypełnionych kwestionariuszy, będziemy wkrótce wysłać przypomnienie z załączonym dodatkowym kwestionariuszem. Otrzyma Pan(i) taki egzemplarz już za parę tygodni.

Czy można przekazać kwestionariusz do wypełnienia komuś innemu np. współmałżonkowi / znajomemu / innej osobie?

Nie, kwestionariusz dotyczy indywidualnych doświadczeń osoby, której imię i nazwisko zostało wskazane w załączonym liście, tak więc choć można przy wypełnianiu kwestionariusza skorzystać z pomocy innych osób, muszą znajdować się w nim informacje wyłącznie o Pana(i) własnych doświadczeniach.

Czy mogę udzielić odpowiedzi odnośnie przypadków umawiania się na wizytę w czyimś imieniu?

Tak, ale tylko w jednej części kwestionariusza. Większość pytań kwestionariusza dotyczy doświadczeń osoby wymienionej w liście. w części zatytułowanej: Umówienie spotkania, można odpowiedzieć na pytania o wizyty, które umawiają Państwo w imieniu innych osób.

Czy można pomóc komuś przy wypełnianiu kwestionariusza?

Tak, jest to dozwolone. Jeżeli ktoś z rodziny lub znajomych zwróci się do Pana(i) o pomoc w wypełnieniu kwestionariusza, może to Pan(i) to zrobić. Odpowiedzi muszą jednak dotyczyć wyłącznie doświadczeń osoby ankietowanej.

Czy można poprosić kogoś o pomoc w wypełnianiu kwestionariusza?

Tak, jest to dozwolone. Może Pan(i) poprosić kogoś z rodziny lub znajomych o pomoc przy wypełnianiu kwestionariusza. Odpowiedzi muszą jednak dotyczyć wyłącznie Pana(i) własnych doświadczeń.

Czy należy również odesłać list?

Nie, odesłać należy jedynie wypełniony kwestionariusz w załączonej opłaconej kopercie zwrotnej.

Czy mam wypełniać kwestionariusz, jeżeli w zeszłym tygodniu / w zeszłym miesiącu / ostatnio zmieniłem(am) swoją przychodnię?

Jeśli od listopada zmienili Państwo swoją przychodnię GP, proszę odpowiadać na pytania, myśląc o przychodni, w której byli Państwo wcześniej zarejestrowani w przypadku pytań odnośnie Państwa przychodni GP. Natomiast w przypadku pytań dotyczących ogólnej praktyki medycznej, proszę pomyśleć o wizytach, które Państwo odbyli w dowolnej przychodni ogólnej. Mogą to być wizyty w różnych lokalizacjach tj. przychodniach lub ośrodkach GP.

Nie odwiedzałem(am) swojej przychodni przez cały zeszły rok, a mimo to przysłano mi kwestionariusz. Czy mam go wypełniać?

Tak, jeśli są Państwo zarejestrowani w przychodni GP; nawet jeśli dawno Państwo nie byli na wizycie u GP, pielęgniarki lub innego specjalisty z zakresu ochrony zdrowia, Państwa odpowiedzi w dalszym ciągu są dla nas istotne. W ankiecie pytamy kiedy ostatni raz próbowali Państwo umówić się na wizytę w przychodni oraz kiedy była Państwa ostatnia wizyta w przychodni. Państwa odpowiedzi na te pytania pomogą nam ustalić czy Państw doświadczenia były niedawne czy też nie.

W przychodni nie mam kontaktu ze swoim lekarzem ogólnym, a jedynie z pielęgniarką dyplomowaną. Czy również mogę wypełnić ankietę?

Tak, w dalszym ciągu mogą Państwo wypełnić kwestionariusz. Większość pytań dotyczy ogólnej praktyki medycznej jako całości, w tym wizyty u GP, pielęgniarki lub innego specjalisty z zakresu ochrony zdrowia.

Do kiedy należy odesłać ankietę?

Prosimy o przesłanie nam wypełnionego kwestionariusza jak najszybciej będzie to możliwe i nie później niż:

5 kwietnia 2019 r.

Co zrobić, jeżeli do mojego listu nie załączono koperty/kwestionariusza?

Najmocniej przepraszamy za zaistniałą pomyłkę. Niedługo będziemy rozsyłać przypomnienia, do których załączony zostanie kolejny egzemplarz kwestionariusza, który prosimy wówczas o wypełnienie i odesłanie w załączonej kopercie. Jeżeli natomiast posiada Pan(i) już swój kwestionariusz i pragnie odesłać go przed otrzymaniem wspomnianego przypomnienia, prosimy o włożenie kwestionariusza do koperty z napisem „FREEPOST GP PATIENT SURVEY”. Znaczek nie jest potrzebny.

Wypełnianie ankiety w wersji online/na stronie internetowej

Czy mogę wypełnić ankietę w wersji online?

Jeżeli woli Pan(i) wypełnić naszą ankietę w wersji online, prosimy wejść na stronę: www.gp-patient.co.uk, i przejść w ten sposób do naszej ankiety. Potrzebny będzie wówczas Pana(i) numer referencyjny / nazwa użytkownika (w przypadku pojawienia się zapytania o nazwę użytkownika) a także hasło, które jest inne dla każdej osoby. Numer referencyjny oraz hasło podane zostały na pierwszej stronie kwestionariusza. Prosimy zauważyć jednak, że każdy z pacjentów może wypełnić ankietę tylko jeden raz.

Zgubiłem(am) moje dane logowania/referencyjne potrzebne do wypełnienia ankiety w wersji online. Czy mogę otrzymać je ponownie?

Z przykrością informujemy, iż nie możemy udostępnić danych logowania, ponieważ nie posiadamy do nich dostępu. Jeżeli chce Pan(i) wypełnić ankietę online, prosimy odczekać kilka tygodni – będziemy wówczas przysyłać przypomnienie wszystkim osobom, które jeszcze ankiety nie wypełniły. Zostanie wtedy rozesłana druga kopia kwestionariusza, a pacjent będzie miał możliwość wypełnienia ankiety w formie papierowej lub użycia odsyłacza w celu wypełnienia jej online.

Gdzie można znaleźć nazwę użytkownika/numer referencyjny potrzebne do wypełnienia ankiety w wersji online?

Nazwa użytkownika/ numer referencyjny oraz hasło niezbędne do wypełnienia ankiety w wersji online podane zostały na pierwszej stronie kwestionariusza w części oznaczonej symbolem komputera.

Uczestnictwo w ankiecie:

Dlaczego nie otrzymałem(am) kwestionariusza? Jak mogę go dostać?

Kwestionariusz wysyłany jest do losowo wybranych osób zarejestrowanych w przychodniach lekarzy pierwszego kontaktu na terenie Anglii. NHS England dokonało losowego wyboru imion/nazwisk z listy Państwowej Służby Zdrowia (NHS) pacjentów zarejestrowanych u lekarzy pierwszego kontaktu. Aby badanie zachowało ważność, agencja Ipsos MORI nie może wysyłać kwestionariuszy do osób, które nie zostały losowo wybrane do wzięcia udziału w ankiecie.

Obecnie nie jestem zarejestrowany(a) w żadnej przychodni, czy również mam wypełniać kwestionariusz?

Ankietę wysyłamy osobom, które zarejestrowały się w przychodni GP w ciągu ostatnich sześciu miesięcy. Jeśli byli Państwo zarejestrowani w przychodni w tym okresie, nawet jeśli teraz już Państwo nie są, mogą Państwo wypełnić kwestionariusz. W przypadku pytań o Państwa przychodnię GP, proszę odpowiadać na pytania myśląc o przychodni, w której w tamtym czasie (lub przez większość tego czasu) byli Państwo zarejestrowani,. Natomiast w przypadku pytań dotyczących ogólnej praktyki medycznej, proszę pomyśleć o wizytach, które Państwo odbyli w dowolnej przychodni ogólnej. W tym przychodnie ogólne o różnej lokalizacji tj. przychodnie lub ośrodki GP

Ostatnio nie kontaktowałem(am) się z moją przychodnią. Czy również mam wypełniać kwestionariusz?

Tak, w dalszym ciągu mogą Państwo wypełnić kwestionariusz. Jeśli pytanie nie odnosi się do Państwa, proszę wybrać: Nie dotyczy (jeśli taka opcja jest dostępna) lub proszę pozostawić puste miejsce na odpowiedź. Załączyliśmy również instrukcje, które pomogą uniknąć pytań, które nie odnoszą się do Państwa.

Z kim powinienem/powinnam się skontaktować, jeśli nie chcę brać udziału w ankiecie?

Udział w ankiecie jest całkowicie dobrowolny lecz mamy nadzieję, że zdecyduje się Pan/i na wzięcie udziału, jako iż pomoże to nam w uzyskaniu jak najlepszego obrazu doświadczeń pacjentów jeśli chodzi o wizyty u lekarza i rozmowy telefoniczne z przychodnią.

Jeśli nie chce Pan/i brać udziału nie musi Pan/i robić nic więcej, jednakże może Pan/i nadal otrzymać od nas dwa przypomnienia, które może Pan/i po prostu zignorować. Podanie numeru referencyjnego umożliwi nam usunięcie Pana(i) imienia i nazwiska oraz adresu z listy mailingowej przypomnień, pomimo to nie będziemy mogli zablokować przesyłania przypomnień już przygotowanych do wysyłki w ciągu następnych dwóch do trzech tygodni.

Informacje ogólne

Ile kosztuje połączenie z numerami 0800?

Wszystkie połączenia telefoniczne z numerami 0800 są bezpłatne, jeżeli wykonywane są ze standardowego telefonu stacjonarnego w Wielkiej Brytanii.

Co to jest Ipsos MORI?

Ipsos MORI to zarejestrowana i niezależna agencja badań rynku, która ściśle przestrzega etycznego kodeksu postępowania ustalonego przez Market Research Society (Stowarzyszenie Ośrodków Badania Rynku). Agencje Ipsos UK i MORI, które znane są czasem również jako odrębne jednostki, połączyły się w październiku 2005 roku i stworzyły drugą co do wielkości organizację badań marketingowych w Wielkiej Brytanii. Agencja Ipsos MORI uzyskała nowy międzynarodowy certyfikat zgodności z normą dotyczącą procesu przetwarzania informacji ISO 20252 oraz międzynarodowy certyfikat zgodności z normą dotyczącą bezpieczeństwa informacji ISO 27001. Normy te przyznawane są przez akredytowaną organizację Marketing Quality Assurance (MQA). Agencja Ipsos MORI jako pierwsza agencja badań rynku na świecie spełniła wymogi obu wspomnianych standardów. Więcej informacji na temat agencji Ipsos MORI można uzyskać na stronie www.ipsos-mori.com.

Poufność i ochrona danych

Informacje zawarte w niniejszej części dotyczą metod i celów wykorzystywania danych osobowych respondentów w związku z niniejszym badaniem, praw respondentów oraz sposobów kontaktu z nami w razie jakichkolwiek pytań lub obaw odnośnie do wykorzystywania danych.

W jaki sposób uzyskali Państwo moje dane kontaktowe?

Firma Ipsos MORI wysłała niniejszy kwestionariusz potencjalnym respondentom w imieniu NHS England. Ich imiona i nazwiska zostały wybrane losowo z listy pacjentów NHS zarejestrowanych w przychodni GP. NHS England ujawniła niektóre dane osobowe potencjalnych respondentów, aby umożliwić firmie Ipsos MORI zaproszenie ich do wzięcia udziału w niniejszym badaniu. Dane te obejmują:

- o imię, nazwisko i adres respondenta
- o kod przychodni GP i numer NHS respondenta
- o płeć oraz miesiąc/rok urodzenia respondenta.

Firma Ipsos MORI będzie przechowywała dodatkowe dane kontaktowe (numer telefonu komórkowego i adres e-mail) oraz pełną datę urodzenia niewielkiej liczby respondentów. Respondenci mogą otrzymywać przypomnienia w formie wiadomości tekstowej lub e-mail zapraszające ich do udziału w ankiecie internetowej. NHS England pragnie dowiedzieć się, czy jest to lepszy sposób zbierania informacji od pacjentów.

Firma Ipsos MORI będzie traktowała dane respondentów jako poufne i wykorzysta ich dane kontaktowe wyłącznie w celu przesyłania im ankiet. Po zakończeniu ankiety firma Ipsos MORI w bezpieczny sposób zniszczy dane kontaktowe respondentów. Firma Ipsos MORI nie posiada żadnych informacji o stanie zdrowia jakichkolwiek osób.

Na jakiej podstawie prawnej przetwarzane są moje dane osobowe?

NHS England przeprowadza niniejsze badanie, aby pomóc NHS ulepszyć usługi świadczone przez przychodnie GP i inne lokalne placówki NHS oraz lepiej spełniać lokalne potrzeby.

NHS England jest administratorem danych do celów przetwarzania danych osobowych w związku z GP Patient Survey, co oznacza, że odpowiada za zapewnienie zgodności przetwarzania z przepisami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO). Podstawą zgodnego z prawem przetwarzania danych przez NHS England do celów GP Patient Survey jest artykuł 6(1)(e) RODO: „*przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi*”. To oznacza, że NHS England może używać posiadanych przez siebie danych osobowych respondentów do badań przy zachowaniu odpowiednich zabezpieczeń. Firma Ipsos MORI jest podmiotem

przetwarzającym dane zgodnie z poleceniami NHS England związanymi z przeprowadzeniem ankiety.

Tekst oświadczenia o ochronie prywatności NHS England znajduje się na stronie <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

Udział w ankiecie jest dobrowolny, a wszelkie odpowiedzi zbierane są za zgodą respondenta. Jeśli jednak respondent nie chce brać udziału w ankietach w przyszłości, powinien wysłać swój numer uczestnika ankiet (który można znaleźć na początku listu lub na pierwszej stronie kwestionariusza) na adres gppatientsurvey@ipsos.com, informując, że pragnie zrezygnować z wypełniania ankiet.

Czy brak zgody na uczestnictwo w krajowym systemie wykorzystywania danych medycznych do celów badawczych ma zastosowanie do niniejszej ankiety?

Nie. Brytyjskie Department of Health and Social Care potwierdziło, że brak zgody na uczestnictwo w krajowym systemie wykorzystywania danych medycznych do celów badawczych (tzw. National Data Opt-out) ma zastosowanie wyłącznie wtedy, gdy poufne informacje o pacjencie są wykorzystywane do celów innych niż opieka nad nim. Poufne informacje o pacjencie obejmują dotyczące go dane kliniczne (takie jak informacje o chorobach, przepisanych lekach lub otrzymanej opiece zdrowotnej) oraz wszelkie informacje o nim uzyskane za pośrednictwem jego historii choroby. W GP Patient Survey wykorzystuje się dane demograficzne i dane kontaktowe uzyskane z kartotek rejestracyjnych pacjentów przychodni GP w celu wybrania potencjalnych respondentów i skontaktowania się z nimi. Te dane osobowe nie są klasyfikowane jako poufne informacje dotyczące pacjentów, ponieważ w tym przypadku nie wykorzystuje się żadnych informacji klinicznych ani nie uzyskuje się do nich dostępu. W związku z powyższym brak zgody na uczestnictwo w krajowym systemie wykorzystywania danych medycznych do celów badawczych nie ma zastosowania do GP Patient Survey.

Czy mają Państwo dostęp do danych dotyczących stanu mojego zdrowia?

Nie, w żadnym wypadku. Firma Ipsos MORI otrzymała wyłącznie kod przychodni GP oraz numer NHS, imię i nazwisko, adres, miesiąc i rok urodzenia oraz płeć. Firma Ipsos MORI będzie przechowywała dodatkowe dane kontaktowe (numer telefonu komórkowego i adres e-mail) niewielkiej liczby respondentów. NHS England nie przekazała firmie Ipsos MORI żadnych informacji na temat stanu zdrowia potencjalnych respondentów – pozostają one poufne i są znane tylko respondentowi i jego lekarzowi rodzinnemu.

Firma Ipsos MORI otrzymała numery NHS potencjalnych respondentów, aby móc zidentyfikować osoby, które wcześniej zrezygnowały z udziału w ankiecie, i nie kontaktować się z nimi ponownie. Dane kontaktowe respondenta zostaną wykorzystane wyłącznie do skontaktowania się z nim w

sprawie ankiety, a kod przychodni GP – do powiązania odpowiedzi z przychodniami GP.

Miesiąc i rok urodzenia oraz płeć zostaną wykorzystane wyłącznie, aby zapewnić jak największą zgodność zanonimizowanych danych z ankiety z profilem pacjentów danej przychodni.

Komu przekazywane są imiona i nazwiska oraz adresy respondentów?

Firma Ipsos MORI będzie korzystała z pomocy pewnych usługodawców podczas przeprowadzenia niniejszej ankiety. Z tego powodu będzie musiała ujawnić im imiona i nazwiska oraz adresy respondentów. Nie zobaczą oni ani nie otrzymają żadnych odpowiedzi udzielonych w ankiecie. Wśród tych usługodawców znajdują się:

- Adare SEC: druk listów i kwestionariuszy
- Text Local: rozsyłanie przypomnień w formie wiadomości tekstowych
- Whistl i Royal Mail: dystrybucja i wysyłka.

Usługodawcy ci zostali zatwierdzeni i działają zgodnie z Ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych.

Pliki cookie

Podczas niektórych ankiet internetowych zbierane są informacje za pomocą plików cookie (tzw. „ciasteczek”). Są to niewielkie pliki przechowywane na komputerze respondentów. Pliki te używane są w jak najmniejszym zakresie i wyłącznie w celu kontroli jakości, weryfikacji oraz – co ważniejsze – uniknięcia wysyłania przypomnień o ankiecie internetowej, którą respondenci już wypełnili. Można usunąć pliki cookie lub uniemożliwić ich stosowanie poprzez zmianę ustawień przeglądarki na komputerze.

Firma Ipsos MORI zbiera również automatycznie informacje na temat systemu operacyjnego, ustawień ekranu, typu przeglądarki oraz adresu IP respondentów, aby upewnić się, że ankieta jest rozpowszechniana w postaci dostosowanej do oprogramowania używanego na ich komputerach. Firma Ipsos MORI nie pobiera żadnych innych informacji z komputerów respondentów.

Co stanie się z odpowiedziami respondentów? / Czy mój lekarz zobaczy odpowiedzi udzielone przeze mnie w ankiecie?

Pana/Pani odpowiedzi zostaną zmieszane z odpowiedziami innych respondentów i nie będą powiązane z Pana/Pani imieniem, nazwiskiem, adresem ani numerem NHS. Pana/Pani odpowiedzi na pytania będą traktowane jako poufne przez firmę Ipsos MORI, upoważnionych pracowników NHS England i badaczy. Nie będzie możliwa identyfikacja poszczególnych respondentów w opublikowanych wynikach ankiety.

Odpowiedzi respondenta nie zostaną wysłane do jego lekarza ani do przychodni GP. Firma Ipsos MORI opublikuje je anonimowo w imieniu NHS

England wraz z uwagami innych osób korzystających z tej przychodni na stronie: <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>.

Kim są zatwierdzeni pracownicy i badacze NHS England i w jaki sposób mogą oni korzystać z wyników ankiety?

Aby móc używać danych z ankiety na poziomie indywidualnego pacjenta, wszyscy badacze, w tym także ci zatrudnieni przez NHS England oraz inne organizacje, muszą złożyć wniosek o zezwolenie. Każdy wniosek podlega rygorystycznej procedurze zatwierdzenia, podczas której trzeba określić, jakie prace będą prowadzone, i zobowiązać się, że opublikowane wyniki badania będą odnosić się wyłącznie do całkowicie zanonimizowanych danych. Wszyscy pozostali użytkownicy mogą uzyskać dostęp tylko do zanonimizowanych danych na poziomie krajowym, CCG lub danej przychodni.

Gdzie będą przechowywane i przetwarzane dane osobowe respondentów?

Wszystkie dane osobowe respondentów użyte i zebrane na potrzeby niniejszego badania będą przechowywane przez firmę Ipsos MORI w centrach danych i na serwerach na terytorium Wielkiej Brytanii.

W jaki sposób zapewnią Państwo bezpieczeństwo informacji osobistych respondentów?

Firma Ipsos MORI poważnie traktuje swoje obowiązki w zakresie ochrony informacji i stosuje różne środki ostrożności, aby zapewnić, że informacje respondentów są chronione przed utratą, kradzieżą i nadużyciem. Środki ostrożności obejmują odpowiednie zabezpieczenia fizyczne biur oraz kontrolowany i ograniczony dostęp do systemów komputerowych. Zastosowano rygorystyczne środki, aby zapewnić, że informacje osobiste przechowywane są w sposób bezpieczny i widoczne jedynie dla personelu bezpośrednio zaangażowanego w niniejszy projekt.

Firma Ipsos MORI przeprowadza regularnie wewnętrzne i zewnętrzne audyty bezpieczeństwa danych i praktyk operacyjnych oraz otrzymała akredytację w ramach międzynarodowej normy w zakresie bezpieczeństwa informacji ISO 27001.

Odpowiedzi respondenta nie są powiązane z jego imieniem, nazwiskiem, adresem ani numerem NHS. Firma Ipsos MORI i zatwierdzeni pracownicy oraz badacze NHS England traktują poszczególne odpowiedzi jako poufne i przestrzegają wszystkich przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych oraz innych odnośnych regulacji, w tym wymogów dotyczących bezpiecznego przechowywania danych.

Jak długo firma Ipsos MORI będzie przechowywać dane osobowe i odpowiedzi umożliwiające zidentyfikowanie respondentów?

Firma Ipsos MORI będzie przechowywać dane w sposób umożliwiający zidentyfikowanie respondenta tylko przez okres konieczny dla realizacji projektu badawczego i opracowania jego wyników. W praktyce oznacza to, że po przekazaniu zanonimizowanych wyników badania ku zadowoleniu klienta w bezpieczny sposób usuniemy z naszych systemów oraz z systemów naszych usługodawców dane osobowe umożliwiające identyfikację respondentów.

W przypadku niniejszego badania dane osobowe respondentów zostaną usunięte z naszych systemów dwa miesiące po opublikowaniu jego wyników.

W jaki sposób mój lekarz zaangażowany jest w to badanie?

Nasz kwestionariusz wysyłamy do wybranych losowo osób zarejestrowanych w przychodniach GP w Anglii. Pana/Pani imię i nazwisko wybrano w sposób losowy z listy pacjentów zarejestrowanych w przychodni GP prowadzonej przez NHS England.

Przychodnie GP powinny wiedzieć o przeprowadzaniu ankiety. Po zakończeniu ankiety każda przychodnia uzyska dostęp do dotyczących jej zanonimizowanych, statystycznych wyników za pośrednictwem strony <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>, ale nie do poszczególnych odpowiedzi.

Czy ta ankieta otrzymała zatwierdzenie w zakresie zgodności z zasadami etyki?

Przed rozpoczęciem pierwszej ankiety w 2007 roku firma Ipsos MORI skontaktowała się z Central Office for Research Ethics Committee (COREC) i uzyskała opinię, że ta ankieta to raczej „ocena usługi” niż „klasyczne badanie” – jej celem jest ocena usługi świadczonej przez przychodnie GPs na rzecz pacjentów. W wyniku powyższego niniejsza ankieta nie wymaga formalnej zgody w zakresie zgodności z zasadami etyki w prowadzeniu badań medycznych. Firma Ipsos MORI ściśle przestrzega jednakże Kodeksu etyki badawczej Market Research Society i dane pacjentów nie są wykorzystywane do żadnych celów poza ankietą.

Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO)

RODO zawiera różnorodne prawa, jednak nie wszystkie z nich mają zastosowanie, gdy podstawą prawną przetwarzania jest zadanie publiczne – dotyczy to np. prawa do usunięcia i przenoszenia danych.

Respondent ma prawo zażądania dostępu do danych osobowych znajdujących się w posiadaniu firmy Ipsos MORI, zanim zostaną one usunięte. Respondent może wycofać zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych i wyrazić sprzeciw wobec przetwarzania ich lub odpowiedzi udzielonych przez niego w ankiecie w dowolnym momencie przed przetworzeniem danych w celu ich przedstawienia.

Ogólnie rzecz biorąc, musimy odpowiedzieć na żądania dotyczące praw respondentów w ciągu jednego miesiąca, chociaż istnieją od tego pewne wyjątki. Oświadczenie o ochronie prywatności NHS England wyjaśnia prawa respondentów i sposób, w jaki mogą być wykonywane.
<https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice/>

Jeśli respondent ma jakiegokolwiek obawy dotyczące sposobu, w jaki przetworzyliśmy jego dane osobowe, może złożyć skargę do Biura Komisarza ds. Informacji (ICO). Szczegółowe informacje na temat sposobu kontaktu z Information Commissioner's Office można uzyskać na stronie <https://ico.org.uk/global/contact-us/> lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: casework@ico.org.uk.

W jaki sposób mogę skontaktować się z firmą Ipsos MORI i NHS England w sprawie niniejszego badania lub moich danych osobowych?

Dane kontaktowe firmy Ipsos MORI:

Wszelkie pytania dotyczące tego badania prosimy kierować do zespołu badawczego. Dane kontaktowe zespołu:

E-mail: GPPatientSurvey@ipsos.com

Adres pocztowy:
The GPPS Team – Ipsos MORI
3 Thomas More Square
London E1W 1YW

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących naszego oświadczenia w sprawie ochrony prywatności, przestrzegania przez nas przepisów o ochronie danych lub Pana/Pani informacji osobistych znajdujących się w naszym posiadaniu, prosimy skontaktować się z naszym Działem ds. Zapewniania Zgodności z Przepisami (Compliance Department). Dane kontaktowe Działu:

E-mail: compliance@ipsos.com; należy wpisać temat: „19-071872-01 GPPS”.

Adres pocztowy:
Ref: 19-071872-01 GPPS
Compliance Department
Ipsos MORI
3 Thomas More Square
London E1W 1YW

Dane kontaktowe NHS England:

E-mail: england.contactus@nhs.net

Tel.: 0300 311 22 33

Adres pocztowy:
NHS England

PO Box 16738
Redditch
B97 9PT