



O ANKIECIE

Dlaczego niniejsza ankieta się odbywa?

Ankieta GP Patient Survey została stworzona, aby dać pacjentom okazję na wyrażenie opinii na temat doświadczeń z ich przychodnią GP oraz inne lokalne usługi NHS.

W niniejszej ankiecie znajdują się pytania na temat doświadczeń z lokalną przychodnią GP i innymi lokalnymi usługami systemu NHS. Obejmuje ona również pytania na temat ogólnego stanu zdrowia respondentów. Ankieta porusza wiele zagadnień, jak na przykład: jak łatwo lub trudno jest umawiać się na wizyty w przychodni GP, jakość opieki zapewnianej przez pracowników medycznych oraz doświadczenia związane z usługami NHS, gdy przychodnia GP jest zamknięta. Ankieta zawiera także pytania dotyczące oceny usług dentystycznych i farmaceutycznych w ramach NHS.

Uzyskane przez nas odpowiedzi pomogą NHS poprawić usługi ochrony zdrowia świadczone lokalnie takim osobom jak Pan/Pani i członkowie Pana/Pani rodziny. Istotne jest dla nas, aby dowiedzieć się, jakie ma Pan/Pani doświadczenia – nawet jeśli nie był(a) Pan/Pani ostatnio w przychodni GP albo jeśli wziął/wzięła już Pan/Pani udział w ankiecie kiedyś wcześniej.

Skąd pochodzi ta ankieta?

[Ipsos](#), niezależna agencja badawcza, przeprowadza ankietę na zlecenie NHS England.

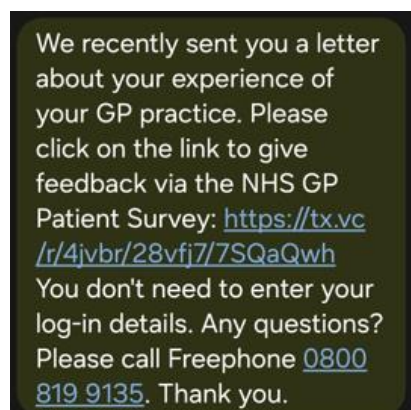
Dlaczego zostałem(-am) zaproszony(-a) do udziału w ankiecie?

Został(a) Pan/Pani zaproszony(-a) do udziału w ankiecie, ponieważ został(a) Pan/Pani losowo wybrany(-a) spośród wszystkich dorosłych pacjentów zarejestrowanych w przychodniach GP w Anglii. W tym roku ogółem ponad 2,5 mln pacjentów, którzy ukończyli 16 lat i są zarejestrowani w przychodniach GP w Anglii, zostało wybranych do udziału w ankiecie GP Patient Survey.

Dlaczego wysłano do mnie wiadomość SMS? Czy to jest legalne?

Wysyłamy wiadomości SMS jako przypomnienia o wzięciu udziału w ankiecie, jeśli posiadamy numery telefonów komórkowych. Wiadomości SMS są wysyłane od „GP_Survey” lub „NHS GP Patient Survey”, w zależności od Pana/Pani dostawcy usług telefonicznych i urządzenia. Każda wiadomość zawiera niepowtarzalny link. Umożliwi on Panu/Pani wzięcie udziału w ankiecie online bez konieczności wprowadzania swojego indywidualnego kodu dostępu.

Oto przykład jednej z wiadomości SMS:



Może Pan/Pani także otrzymać wiadomość tekstową z indywidualnym linkiem do wiadomości e-listu zawierającej zaproszenie do wzięcia udziału w ankiecie. Dzięki temu również można wziąć udział w ankiecie online bez konieczności wpisywania swojego indywidualnego kodu dostępu.

Dlaczego ankieta jest przeprowadzana ponownie?

Ankieta GP Patient Survey pozwala pacjentom podzielić się swoimi doświadczeniami, jeśli chodzi o opiekę oraz usługi świadczone przez przychodnię GP. Przeprowadzamy ankietę GP Patient Survey co roku, aby śledzić zmiany w czasie i monitorować jakość usług. Ankieta pomoże NHS poprawiać funkcjonowanie przychodni GP i innych lokalnych usług NHS, aby lepiej zaspokajały Państwa potrzeby.

Nawet jeśli wziął/wzięła Pan/Pani udział w tej ankiecie w zeszłym roku, ważne jest dla nas, aby dowiedzieć się więcej na temat Pana/Pani ostatnich doświadczeń.

Z kim mogę się skontaktować, jeśli nie chcę brać udziału?

Udział jest całkowicie dobrowolny. Mamy nadzieję, że Pan/Pani weźmie udział, ponieważ pozwoli nam to uzyskać jak najlepszy obraz doświadczeń pacjentów związanych z ich przychodnią GP oraz innymi lokalnymi usługami NHS.

Jeśli nie chce Pan/Pani otrzymywać przypomnień dotyczących tej ankiety, prosimy o kontakt z infolinią Ipsos pod bezpłatnym numerem 0800 819 9135 (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–21:00; w soboty w godzinach 10:00–17:00). Można również wysłać e-mail do Ipsos na adres GPPatientSurvey@ipsos.com.

Proszę być gotowym/gotową do podania kodu dostępu, który można znaleźć na środku listu

Chcę złożyć skargę na swoją przychodnię GP, a jej temat nie jest ujęty w ankiecie. W jaki sposób mogę to zrobić?

Ipsos nie może pomóc w udzieleniu odpowiedzi na inne zapytania lub skargi odnośnie do Pana/Pani lekarza, pielęgniarki lub przychodni GP. Ipsos zajmuje się wyłącznie przeprowadzaniem ankiety GP Patient Survey w imieniu NHS England.

Jeśli chce Pan/Pani przekazać opinię na temat swojej przychodni GP, można to zrobić w formie pisemnej na inne sposoby. Na przykład przychodnia GP powinna oferować test „Przyjaciele i Rodzina” (Friends and Family Test, FFT), który pozwala pozostawić komentarze dotyczące Państwa doświadczeń. Można również przekazać swoją opinię na temat otrzymanych usług, zamieszczając komentarze na stronach internetowych, takich jak strona NHS czy Care Opinion. Dalsze informacje na temat sposobów przekazywania opinii można znaleźć na stronie NHS England pod adresem:

<https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback/>.

Jeśli chce Pan/Pani złożyć skargę dotyczącą usługi lub opieki, którą otrzymał(a) Pan/Pani od przychodni GP, może Pan/Pani albo skontaktować się bezpośrednio z daną przychodnią, albo ze zleceniodawcą tej usługi lub opieki, tzn. organizacją, która za nią płaci. W przypadku usług świadczonych przez przychodnię GP zleceniodawcą jest Pana/Pani lokalny fundusz Integrated Care Board (ICB). W wielu wypadkach sama przychodnia będzie w stanie rozwiązać problem. Jeśli zdecyduje się Pan/Pani złożyć skargę do lokalnego ICB, odnośne dane kontaktowe można znaleźć w niniejszej witrynie internetowej: [NHS England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#).

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

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

Czy będzie można poznać wyniki tej ankiety?

Tak. Wyniki ankiety są publikowane na stronie internetowej www.gp-patient.co.uk.

Wypełnianie kwestionariusza:

Czy należy odpowiedzieć na wszystkie pytania?

Udzielenie odpowiedzi na pytania ankiety, w tym pytania demograficzne w sekcji „O Pana/Pani”, jest całkowicie dobrowolne. Oznacza to, że nie musi Pan/Pani odpowiedzieć na wszystkie z nich. Mamy jednak nadzieję, że zechce Pan/Pani odpowiedzieć na możliwie jak najwięcej z nich, dzięki czemu uzyskamy najdokładniejszy z możliwych obraz doświadczeń pacjentów.

Na podstawie odpowiedzi na Pana/Pani poprzednie pytania ankietę internetową automatycznie pominie niektóre pytania, które nie są istotne w Pana/Pani przypadku. W przypadku wypełniania papierowej wersji kwestionariusza należy postępować zgodnie ze wskazówkami podanymi w kwestionariuszu.

Czy w polu odpowiedzi należy wpisać „V” czy „X”?

W polu odpowiedzi najbardziej zbliżonej do Pana/Pani opinii na dany temat można wstawić „V” lub „X”.

Co mam zrobić, jeśli będę potrzebować pomocy przy odpowiadaniu na pytania ankiety?

Dla pacjentów, którzy potrzebują pomocy przy odpowiadaniu na pytania ankiety, agencja Ipsos udostępniła bezpłatną infolinię. Prosimy dzwonić pod numer 0800 819 9142 od poniedziałku do piątku w godz. od 8.00 do 21.00 oraz w soboty od 10.00 do 17.00.

Pacjenci, którzy zamiast wypełniać kwestionariusz na papierze wolą wziąć udział w ankiecie online, powinni wejść na stronę www.gp-patient.co.uk/survey (gdy ankietę będzie otwarta). 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 British Sign Language.

Język migowy British Sign Language (BSL) jest najczęściej używaną formą języka migowego w Wielkiej Brytanii. Język BSL ma swoją własną strukturę gramatyczną oraz składnię i nie jest zależny ani też zbliżony do mówionego języka angielskiego.

Dodatkowe informacje o ankiecie GP Patient Survey i jej internetowej wersji są dostępne i British Sign Language – prosimy wejść na [stronę dla użytkowników BSL](#).

Pomyliłem(-am) się podczas wypełniania kwestionariusza. Co mam teraz zrobić?

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

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

W lutym wysłaliśmy papierowy kwestionariusz do każdej osoby zaproszonej do wzięcia udziału w ankiecie, która jeszcze tego nie zrobiła. Jeśli zgubi Pan/Pani kwestionariusz po tym czasie, można wziąć w niej udział online – aby to zrobić, prosimy wysłać nam wiadomość e-mail na adres GPPatientSurvey@ipsos.com, aby otrzymać kod dostępu, który prześlemy Panu/Pani pocztą zwrotną. Może to zabrać kilka dni, ponieważ wszystkie kody dostępu są przechowywane w bezpieczny sposób.

Może Pan/Pani również otrzymać wiadomości SMS zapraszające do wzięcia udziału w ankiecie. Większość wiadomości SMS będzie zawierać unikalny link, który umożliwia wzięcie udziału online bez konieczności wpisywania kodu dostępu. Niektóre wiadomości SMS będą zawierać link do elektronicznego listu z zaproszeniem, który będzie można obejrzeć online i który wyjaśni, jak wziąć udział w ankiecie.

Jeśli potrzebuje Pan/Pani dodatkowej pomocy przy wzięciu udziału, prosimy o telefon pod numerem 0800 819 9135 w godzinach 8:00–21:00 od poniedziałku do piątku lub 10:00–17:00 w soboty.

Czy ktoś inny, np. małżonek / znajomy / inna osoba, może wziąć udział w ankiecie zamiast mnie?

Ankieta dotyczy doświadczeń osoby, której imię i nazwisko zostało wskazane w załączonym liście, tak więc choć można przy jej wypełnianiu skorzystać z pomocy innych osób, muszą znajdować się w nim informacje wyłącznie o Pana/Pani własnych doświadczeniach.

Czy mogę udzielić odpowiedzi dotyczących przypadków kontaktowania się z przychodnią GP w czyimś imieniu?

Tak, ale tylko w jednej części ankiety. Większość pytań dotyczy Pana/Pani własnych doświadczeń. W części zatytułowanej „Pana/Pani ostatni kontakt” (pytania 8–16) można odpowiedzieć na pytania, odnosząc się do Pana/Pani kontaktów z przychodnią w imieniu swoim lub kogoś innego.

Dodatkowo w części zatytułowanej „Gdy Pana/Pani przychodnia GP jest zamknięta” (pytania 33–36) także można odpowiedzieć na pytania dotyczące sytuacji, w których kontaktował(a) się Pan/Pani lub korzystał(a) z usług NHS (dla siebie lub kogoś innego), ponieważ Pana/Pani przychodnia GP była zamknięta.

Na pozostałe pytania ankiety należy jednak odpowiedzieć na podstawie wyłącznie własnych doświadczeń.

Czy można pomóc komuś przy braniu udziału w ankiecie?

Tak, jeżeli ktoś z rodziny lub znajomych potrzebuje pomocy w wypełnieniu ankiety, może Pan/Pani ją zaoferować. Odpowiedzi muszą jednak dotyczyć wyłącznie doświadczeń osoby ankietowanej.

Czy można wypełnić ankietę w imieniu kogoś innego?

Jeśli ktoś potrzebuje pomocy przy wypełnianiu ankiety, można ją mu zaoferować. Odpowiedzi muszą jednak dotyczyć wyłącznie doświadczeń takiej osoby.

Jeśli krewny lub znajomy nie jest w stanie wziąć udziału w ankiecie, może Pan/Pani wypełnić ją w jego imieniu, jeśli udzielił na to zgody. Prosimy odpowiedzieć na wszystkie pytania, w tym demograficzne na końcu ankiety, odnosząc się wyłącznie do jego doświadczeń.

Firma Ipsos zapewnia również bezpłatną pomoc telefoniczną dotyczącą ankiety dla pacjentów, którzy mają problemy z wypełnieniem kwestionariusza. Dostępna jest ona pod numerem 0800 819 9142 od poniedziałku do piątku w godz. 8:00–21:00, a w soboty w godz. 10:00–17:00.

Czy należy odesłać list?

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

Czy mam wziąć udział w ankiecie, jeżeli w zeszłym tygodniu / w zeszłym miesiącu / ostatnio zmieniłem(-am) swoją przychodnię?

Jeśli od października 2024 r. zmienił(a) Pan/Pani swoją przychodnię GP, prosimy odpowiadać na pytania, myśląc o przychodni, w której był(a) Pan/Pani wcześniej zarejestrowany(-a) w przypadku pytań dotyczących Pana/Pani przychodni GP. Natomiast w przypadku pytań dotyczących Pana/Pani ostatniej wizyty prosimy odnieść się do miejsca, w którym ją Pan/Pani odbył(a). Może to być dowolna lokalizacja, np. ośrodek zdrowia lub przychodnia GP.

Nie miałem/miałam wizyty w mojej przychodni GP w ciągu ostatniego roku, ale otrzymałem/otrzymałam list. Czy powinienem/powinnam wziąć udział?

Tak, jeśli jest Pan/Pani zarejestrowany/a w przychodni GP. Nawet jeśli ostatnio nie miał/a Pan/Pani wizyty u GP, pielęgniarki ani innego pracownika służby zdrowia, Pana/Pani odpowiedzi są dla nas cenne. W ankiecie znajdują się pytania dotyczące tego, kiedy ostatni raz próbował/a Pan/Pani skontaktować się z przychodnią GP oraz kiedy miał/a Pan/Pani ostatnią wizytę w przychodni. Pomoże to nam zrozumieć, czy Pana/Pani doświadczenie jest świeże, czy nie.

Zazwyczaj w mojej przychodni mam kontakt z pielęgniarką, lub innym pracownikiem służby zdrowia, a nie lekarzem GP. Czy również mogę wziąć udział w ankiecie?

Tak, w dalszym ciągu może Pan/Pani to zrobić. Pytania dotyczą Państwa doświadczeń ze wszystkimi pracownikami służby zdrowia pracującymi w przychodni, takimi jak pielęgniarki, farmaceuci czy specjaliści zdrowia psychicznego, a także lekarze GP. Państwa opinie na temat tych wizyt są równie cenne dla poprawy ogólnych usług w przychodni.

Do kiedy należy wziąć udział w ankiecie?

Prosimy o wzięcie udziału w ankiecie jak najszybciej będzie to możliwe i nie później niż 31 marca 2025 r.

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

W lutym będziemy wysyłać papierowe kwestionariusze do osób, które zostały zaproszone do wzięcia udziału, ale jeszcze tego nie zrobiły.

Jeśli chciał(a)by Pan/Pani wziąć udział za pomocą papierowego kwestionariusza, prosimy o kontakt z zespołem infolinii Ipsos pod bezpłatnym numerem 0800 819 9135 lub wysłanie e-maila na adres GPPatientSurvey@ipsos.com. Prosimy upewnić się, że ma Pan/Pani 12-znakowy kod dostępu.

Jeżeli posiada Pan/Pani kwestionariusz, ale nie ma Pan/Pani koperty, prosimy o włożenie kwestionariusza do jakiegokolwiek koperty i opatrzenie jej napisem „FREEPOST GP PATIENT SURVEY”. Znaczek nie jest potrzebny.

Można także wypełnić ankietę online na stronie www.gp-patient.co.uk/survey (gdy ankietę jest otwarta). W przypadku zagubienia kodu dostępu prosimy wysłać wiadomość e-mail na adres: GPPatientSurvey@ipsos.com, a my wyślemy Panu/Pani kod. Może to zabrać kilka dni, ponieważ wszystkie kody dostępu są przechowywane w bezpieczny sposób.

Wypełnianie ankiety w wersji online / na stronie internetowej

Czy mogę wypełnić ankietę online?

Tak, może Pan/Pani wziąć udział w ankiecie online, klikając link na stronie www.gp-patient.co.uk/survey. Potrzebny będzie wówczas Pana/Pani kod dostępu. Kod dostępu podany został w środku Państwa listu. Prosimy zauważyć jednak, że każdy z pacjentów może wypełnić ankietę tylko jeden raz.

Zgubiłem(-am) swój kod dostępu potrzebny do wypełnienia ankiety online. Czy mogę otrzymać go ponownie?

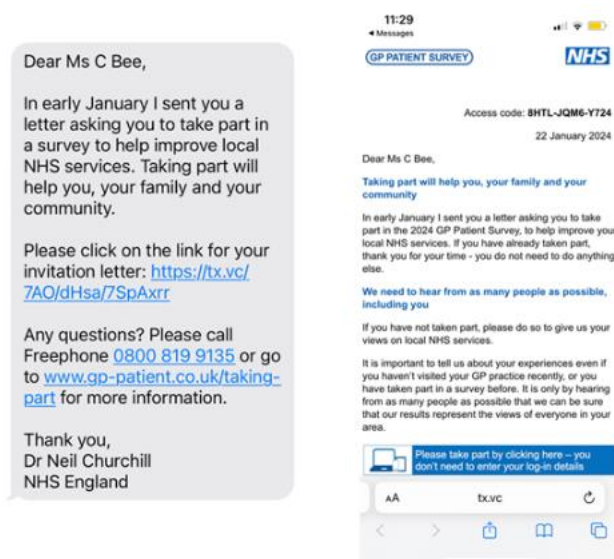
W przypadku utraty swojego kodu dostępu należy wysłać wiadomość e-mail na adres GPPatientSurvey@ipsos.com z prośbą, a my prześlemy go Panu/Pani. Może to potrwać kilka dni, ponieważ wszystkie kody dostępu są przechowywane w bezpieczny sposób.

Może Pan/Pani także poczekać, aż otrzyma Pan/Pani kolejny list przypominający lub wiadomość tekstową. Wyślemy je do wszystkich osób, które nie wypełniły ankiety. Pana/Pani kod dostępu będzie podany w liście.

Gdzie można znaleźć kod dostępu potrzebny do wzięcia udziału w ankiecie online?

Pana/Pani kod dostępu składa się z 12 znaków, jest podany w liście lub na kwestionariuszu i wygląda tak: XXXX-XXXX-XXXX, np. 9N67-MYQK-FPSB. Przy wpisywaniu kodu dostępu do ankiety online prosimy wpisywać po cztery znaki w każdym polu.

Dodatkowo, wysyłane są wiadomości SMS zapraszające pacjentów do wzięcia udziału w ankiecie, jeśli dostępne są numery telefonów komórkowych. Wiadomości SMS będą zawierać unikalny link, który umożliwia wzięcie udziału online bez konieczności wpisywania kodu dostępu. Niektóre wiadomości SMS będą zawierać link do elektronicznego listu z zaproszeniem, który wyjaśni, jak wziąć udział w ankiecie.



Może Pan/Pani również otrzymać e-mail z zaproszeniem lub przypomnieniem o wzięciu udziału w ankiecie. Będą one również zawierać unikalny link do ankiety online.

Co się stanie, jeśli zgodziłem/zgodziłam się na ponowny kontakt w celu przeprowadzenia dalszych badań?

Po pierwsze, udział w przyszłych badaniach jest dobrowolny. Zawsze otrzyma Pan/Pani wystarczającą ilość informacji, które pomogą podjąć decyzję o udziale z wyprzedzeniem.

Jeśli wyraził/a Pan/Pani zgodę na ponowny kontakt, będziemy przechowywać Państwa dane kontaktowe w bezpieczny sposób przez następne dwa lata. NHS England zatwierdzi wszystkie zaplanowane badania uzupełniające. NHSE poprosi Ipsos o skontaktowanie się z Panem/Panią w ich imieniu, aby poinformować o nowych badaniach, a Państwa dane będą udostępniane zatwierdzonej organizacji tylko w przypadku wyrażenia zgody.

Jeśli jest Pan/Pani opiekunem i wyraził/a Pan/Pani zgodę na kontakt ze strony Krajowego Biura Statystyk (ONS) w sprawie Pana/Pani doświadczeń, Pana/Pani dane zostaną mu udostępnione.

Jeśli wyraził/a Pan/Pani zgodę na kontakt w sprawie przyszłych badań, Pana/Pani dane zostaną bezpiecznie usunięte z naszych systemów do kwietnia 2027 roku. Ma Pan/Pani prawo zmienić zdanie w dowolnym momencie przed tym terminem.

Jeśli odpowiedział/a Pan/Pani 'nie', nie będzie podejmowanego kontaktu z Panem/Panią w sprawie żadnych badań uzupełniających do tej ankiety. Usuniemy Państwa dane kontaktowe i numer NHS zgodnie z naszą polityką prywatności. Nadal może zostać podjęty kontakt z Panem/Panią zostać skontaktowany/a w przyszłości w sprawie ankiety GP Patient Survey lub innych badań, jeśli zostanie Pan/Pani losowo wybrany/a do udziału. Więcej informacji znajduje się na stronie: www.gp-patient.co.uk/confidentiality.

Uczestnictwo w ankiecie:

Dlaczego nie otrzymałem(-am) zaproszenia do wzięcia udziału w ankiecie? Jak mogę wziąć w niej udział?

Ankieta wysyłana jest do losowo wybranych osób zarejestrowanych w przychodniach GP na terenie Anglii. Aby badanie było ważne, agencja Ipsos nie może wysłać zaproszeń osobom, które nie zostały losowo wybrane do wzięcia udziału w ankiecie.

NHS England pragnie jednak poznawać opinie osób na temat otrzymywanych przez nie usług i istnieją inne sposoby, w jakie może Pan/Pani przekazać swoje uwagi. Na przykład Pana/Pani przychodnia GP powinna oferować tzw. Friends and Family Test (FFT), który pozwala na przedstawianie uwag na temat swoich doświadczeń. Można także publikować swoje uwagi na temat otrzymanych przez siebie usług w witrynach internetowych, takich jak witryna [NHS](#) czy [Care Opinion](#).

Można także przekazywać swoje uwagi zleceniodawcy usług medycznych, którym jest organizacja płacąca za otrzymane przez Pana/Panią usługi lub opiekę. W przypadku usług świadczonych przez przychodnię GP należy skontaktować się ze swoim lokalnym [integrated care board \(ICB\)](#).

Obecnie nie jestem zarejestrowany(-a) w żadnej przychodni GP; czy również mam wziąć udział w ankiecie?

Ankieta wysyłamy osobom, które były zarejestrowane w przychodni GP w ciągu ostatnich sześciu miesięcy. Jeśli był(a) więc Pan/Pani zarejestrowany(-a) w przychodni w tym okresie, nawet jeśli teraz już Pan/Pani nie jest, może Pan/Pani wziąć udział w ankiecie. W przypadku pytań o Pana/Pani przychodnię GP prosimy odpowiadać na pytania, myśląc o przychodni, w której był(a) Pan/Pani zarejestrowany(-a) w tym okresie (lub przez większość tego czasu). Natomiast w przypadku pytań dotyczących ogólnej praktyki medycznej prosimy myśleć o wizytach, które odbył(a) Pan/Pani w dowolnej przychodni ogólnej, niezależnie od lokalizacji, np. w ośrodku zdrowia lub przychodni GP.

Ostatnio nie miałem(-am) kontaktu z moją przychodnią GP. Czy również mam wziąć udział w ankiecie?

Tak, w dalszym ciągu może Pan/Pani wziąć udział w ankiecie. Jeśli pytanie nie odnosi się do Pana/Pani, prosimy wybrać „Nie dotyczy” (jeśli taka opcja jest dostępna) lub pozostawić puste miejsce na odpowiedź. Ankieta internetowa automatycznie pominie pytania, które Pana/Pani nie dotyczą. Jeśli wypełnia Pan/Pani kwestionariusz papierowy, zawarte są w nim instrukcje, które pomogą Panu/Pani uniknąć odpowiadania na pytania, które Pana/Pani nie dotyczą.

Z kim należy się skontaktować, jeśli nie chcę brać udziału w ankiecie?

Udział w ankiecie jest całkowicie dobrowolny, lecz mamy nadzieję, że zdecyduje się Pan/Pani na wzięcie udziału, ponieważ to pomoże nam w uzyskaniu jak najlepszego obrazu doświadczeń pacjentów, jeśli chodzi o ich przychodnie GP oraz innych lokalnych usług NHS.

Jeśli nie chce Pan/Pani otrzymywać żadnych przypomnień o tej ankiecie, prosimy skontaktować się z bezpłatną infolinią ankietową Ipsos pod numerem Freephone 0800 819 9142 (od poniedziałku do piątku w godz. 8:00–21:00, a w soboty w godz. 10:00–17:00). Można także wysłać wiadomość e-mail do Ipsos na adres: GPPatientSurvey@ipsos.com.

Prosimy przygotować wcześniej swój kod dostępu, który znajduje się w środku listu.

**W jaki sposób kontaktujecie się z osobami, aby wzięły udział w tej ankiecie?
Czy ta ankieta jest zgodna z prawem?**

Otrzyma Pan/Pani zaproszenie do udziału w ankiecie GP Patient Survey od działającej w imieniu NHS England firmy Ipsos, niezależnej agencji badania rynku. Jest to ankieta dobrowolna, a wstępne zaproszenie do niej jest wysyłane pocztą. Można wziąć w niej udział online, w wersji papierowej lub dzwoniąc na naszą infolinię.

Można także otrzymać wiadomości tekstowe lub e-maile zapraszające do udziału w tej ankiecie lub przypominające o niej. Każda wiadomość tekstowa lub e-mail zawiera indywidualny link do ankiety online (pozwalający wziąć udział w ankiecie online bez konieczności wpisywania swojego kodu dostępu) lub do e-listu zawierającego informacje o tym, jak wziąć udział w ankiecie.

W ankiecie nie zostanie Pan/Pani poproszony(-a) o podanie żadnych informacji mogących posłużyć do zidentyfikowania Pana/Pani, takich jak imię i nazwisko, adres czy dane bankowe. Nikt nie skontaktuje się z Panem/Panią w domu ani telefonicznie, aby poprosić Pana/Panią o wzięcie udziału w ankiecie. W każdym momencie firma Ipsos lub inne firmy badawcze prowadzą różne ankiety, które mogą zawierać pytania podobne do tych w ankiecie, o której tutaj mowa. Jeśli jakaś osoba stwierdzi, że dzwoni lub przyszła do Pana/Pani, aby poprosić Pana/Panią o wzięcie udziału w ankiecie GP Patient Survey, usilnie zalecamy, aby Pan/Pani z nią nie rozmawiał(a) ani nie wpuszczał(a) jej do swojego domu oraz żeby skontaktował(a) się Pan/Pani z policją.

W sprawie jakichkolwiek innych pytań dotyczących ankiety prosimy dzwonić na bezpłatną infolinię ankietową firmy Ipsos pod numer 0800 819 9142 (od poniedziałku do piątku w godz. 8:00–21:00, a w soboty w godz. 10:00–17:00).

Dlaczego otrzymałem/otrzymałam powiadomienie z aplikacji NHS?

Może Pan/Pani również otrzymać powiadomienia z aplikacji NHS zapraszające lub przypominające o wzięciu udziału w ankiecie. Każde powiadomienie z aplikacji zawiera unikalny link do ankiety online (umożliwiający wzięcie udziału online bez konieczności wpisywania kodu dostępu) lub unikalny link do elektronicznego listu, który zawiera informacje o tym, jak wziąć udział.

Informacje ogólne

Ile kosztuje połączenie z numerami zaczynającymi się od 0800?

Wszystkie połączenia telefoniczne z numerami zaczynającymi się od 0800 są bezpłatne, jeżeli wykonywane są ze standardowego telefonu stacjonarnego lub komórkowego w Wielkiej Brytanii.

Co to jest Ipsos?

Ipsos 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, o których mógł/mogła Pan/Pani usłyszeć oddzielnie, połączyły się w październiku 2005 roku i stworzyły drugą co do wielkości organizację badań marketingowych w Wielkiej Brytanii.

Agencja Ipsos uzyskała certyfikat zgodności z nowym międzynarodowym standardem ISO 20252 oraz międzynarodowym standardem dotyczącym bezpieczeństwa informacji ISO 27001. Certyfikaty te przyznawane są przez akredytowaną organizację Marketing Quality Assurance (MQA). Agencja Ipsos jako pierwsza agencja badań rynku na świecie spełniła wymogi obu wspomnianych standardów.

Więcej informacji na temat agencji Ipsos można uzyskać na stronie www.ipsos.com/en-uk.

Poufność i ochrona danych

Informacje zawarte w niniejszej części dotyczą metod i celów wykorzystywania danych osobowych respondentów w związku z ankietą GP Patient Survey, praw respondentów oraz sposobów kontaktu z nami w razie jakichkolwiek pytań lub obaw dotyczących wykorzystywania przez nas Pana/Pani danych.

W jaki sposób uzyskali Państwo moje dane kontaktowe?

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

- imię, nazwisko i adres respondenta
- kod przychodni GP i numer NHS respondenta
- płeć oraz miesiąc/rok urodzenia respondenta
- numer telefonu komórkowego (jeśli dostępny)

Firma Ipsos będzie traktowała dane respondentów jako poufne i wykorzysta ich dane kontaktowe wyłącznie w celu zaproszenia Pana/Pani do udziału w ankiecie. Po zakończeniu ankiety firma Ipsos w bezpieczny sposób zniszczy Pana/Pani dane kontaktowe, chyba że wyraził/a Pan/Pani zgodę na ponowny kontakt w sprawie przyszłych badań, w którym to przypadku Ipsos będzie przechowywać Pana/Pani dane kontaktowe w bezpieczny sposób przez 24 miesiące. Firma Ipsos nie posiada żadnych informacji o Pana/Pani stanie zdrowia.

Na jakiej podstawie prawnej przetwarzane są Pana/Pani 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 pacjentów. NHS ma prawny obowiązek (zgodnie z sekcją 13Q Ustawy o NHS z 2006 r.) angażować społeczeństwo w zlecenie usług dla pacjentów NHS.

NHS England jest administratorem danych do celów przetwarzania danych osobowych w związku z ankietą GP Patient Survey, co oznacza, że odpowiada za zapewnienie zgodności przetwarzania z przepisami UK Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (UK RODO).

Podstawą zgodnego z prawem przetwarzania danych przez NHS England do celów ankiety 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*”. Przetwarzanie danych osobowych szczególnej kategorii (takich jak dane dotyczące zdrowia, pochodzenia rasowego lub etnicznego lub orientacji seksualnej) musi spełniać dodatkowy warunek art. 9 ust. 2 lit. h): „*przetwarzanie jest niezbędne do celów profilaktyki lub medycyny pracy, do oceny zdolności do pracy pracownika, diagnozy lekarskiej, świadczenia opieki zdrowotnej lub społecznej lub leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej lub społecznej*”. To oznacza, że NHS England może używać posiadanych przez siebie danych osobowych respondentów do badań przy zachowaniu odpowiednich zabezpieczeń. Firma Ipsos 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. Jeśli jednak nie chce Pan/Pani brać udziału w ankietach w przyszłości, prosimy wysłać swój kod dostępu (znajdujący się w środku listu lub na pierwszej stronie kwestionariusza) na adres GPPatientSurvey@ipsos.com, informując, że pragnie Pan/Pani 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 ministerstwo 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 ankiecie 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 ankiety GP Patient Survey.

Czy mają Państwo dostęp do danych dotyczących stanu mojego zdrowia?

Nie, w żadnym wypadku. Firma Ipsos otrzymała wyłącznie kod przychodni GP oraz numer NHS, imię i nazwisko, dane kontaktowe, miesiąc i rok urodzenia oraz płeć. NHS England nie przekazała firmie Ipsos żadnych informacji na temat stanu zdrowia potencjalnych respondentów – pozostają one poufne i są znane tylko respondentowi i jego lekarzowi GP.

Firma Ipsos 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 dane kontaktowe respondentów?

Firma Ipsos będzie korzystać z pomocy pewnych usługodawców podczas przeprowadzenia niniejszej ankiety i będzie musiała przekazać Pana/Pani dane kontaktowe następującym usługodawcom w celu zaproszenia Pana/Pani do udziału w ankiecie:

- Adare SEC: druk listów i kwestionariuszy
- Cisco: rozsyłanie zaproszeń w formie wiadomości tekstowych
- The Delivery Group i Royal Mail: dystrybucja i wysyłka.

Google Cloud Platform (GCP) zapewnia Ipsos usługi hostingowe dla wszystkich aplikacji i danych wykorzystywanych do zbierania odpowiedzi na ankietę: (wszystko to jest zarządzane przez Ipsos).

Wszyscy powyżsi usługodawcy zostali zatwierdzeni i działają zgodnie z UK Ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (UK RODO).

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

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

Po wypełnieniu przez Pana/Panią ankiety firma Ipsos dołączy Pana/Pani odpowiedzi do odpowiedzi innych respondentów, aby przedstawić wyniki ankiety. Pana/Pani odpowiedzi będą traktowane jako poufne. Firma Ipsos może przekazać Pana/Pani odpowiedzi zatwierdzonym badaczom, ale tylko w sposób, który nie pozwoli na zidentyfikowanie Pana/Pani i zgodnie z surowymi zasadami dotyczącymi przetwarzania danych. Nie będzie możliwe zidentyfikowanie Pana/Pani w opublikowanych wynikach ankiety.

Pana/Pani odpowiedzi nie zostaną wysłane do Pana/Pani lekarza ani do przychodni GP. Firma Ipsos opublikuje je anonimowo w imieniu NHS England wraz z uwagami innych osób korzystających z tej przychodni w witrynie internetowej ankiety GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>.

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, ICS, PCN lub danej przychodni.

Gdzie będą przechowywane i przetwarzane dane osobowe respondentów?

Aplikacja używana do zbierania odpowiedzi na ankiety jest hostowana przez Google Cloud Platform (GCP) we Frankfurcie, w Niemczech, i jest w pełni zarządzana przez Ipsos.

Po wzięciu przez Pana/Panią udziału w ankiecie wszystkie Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez firmę Ipsos w centrach danych i na serwerach na terytorium Wielkiej Brytanii, których hostem jest RackSpace UK. Firma RackSpace UK świadczy usługi hostingowe na rzecz spółek należących do grupy Ipsos za pomocą infrastruktury przeznaczonej wyłącznie do obsługi podmiotów Ipsos. RackSpace UK oferuje wsparcie do poziomu systemów operacyjnych, natomiast Ipsos zarządza swoimi aplikacjami i danymi.

W jaki sposób zapewnią Państwo bezpieczeństwo informacji osobistych respondentów?

Firma Ipsos 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 projekt.

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

Pana/Pani odpowiedzi nie są powiązane z Pana/Pani imieniem, nazwiskiem, danymi kontaktowymi ani numerem NHS. Firma Ipsos i zatrudnieni pracownicy oraz badacze NHS England traktują poszczególne odpowiedzi jako poufne i przestrzegają wszystkich przepisów UK Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych oraz innych odnośnych regulacji, w tym wymogów dotyczących bezpiecznego przechowywania danych.

Jeśli wyraził/a Pan/Pani zgodę na kontakt w sprawie ankiet uzupełniających lub badań, Pana/Pani odpowiedzi mogą zostać powiązane z imieniem, nazwiskiem i danymi kontaktowymi. Więcej informacji można znaleźć w sekcji FAQ „Co się stanie, jeśli zgodziłem/zgodziłam się na ponowny kontakt w celu przeprowadzenia dalszych badań?” w części „Ankieta online”.

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

Firma Ipsos będzie przechowywać Pana/Pani dane w sposób umożliwiający zidentyfikowanie Pana/Pani 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 Pana/Pani identyfikację.

W przypadku niniejszego badania Pana/Pani dane osobowe zostaną usunięte z naszych systemów do września 2025 r.

Jeśli wyraził/a Pan/Pani zgodę na końcu ankiety na kontakt w sprawie ankiet uzupełniających lub badań, Pana/Pani dane kontaktowe zostaną usunięte z naszych systemów do kwietnia 2027 roku.

W jaki sposób Pana/Pani przychodnia GP zaangażowana 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 witryny internetowej ankiety GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>. Nie będzie miała dostępu do poszczególnych odpowiedzi.

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

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

UK Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (UK RODO)

UK 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.

Ma Pan/Pani prawo zażądania dostępu do danych osobowych znajdujących się w posiadaniu firmy Ipsos do września 2025 r., kiedy zostaną one usunięte. Może Pan/Pani wyrazić sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych osobowych lub odpowiedzi udzielonych przez siebie w ankiecie w dowolnym momencie przed przetworzeniem danych w celu ich przedstawienia (31 marca 2025 r.).

Ogólnie rzecz biorąc, NHS England musi odpowiedzieć na żądania dotyczące Pana/Pani praw w ciągu jednego miesiąca, chociaż istnieją od tego pewne wyjątki. Oświadczenie o ochronie prywatności [NHS England](#) wyjaśnia Pana/Pani prawa i sposób, w jaki mogą być wykonywane.

Jeśli ma Pan/Pani jakiegokolwiek obawy dotyczące sposobu, w jaki przetworzyliśmy Pana/Pani dane osobowe, może Pan/Pani złożyć skargę do Biura Komisarza ds. Informacji (Information Commissioner's Office, ICO). Szczegółowe informacje na temat sposobu kontaktu z Biurem 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 i NHS England w sprawie niniejszego badania i/lub moich danych osobowych?

Dane kontaktowe firmy Ipsos:

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących tego badania, 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 zespołem badawczym. Dane kontaktowe zespołu:

E-mail: GPPatientSurvey@ipsos.com

Adres pocztowy:
The GPPS Team – Ipsos
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