

GP PATIENT SURVEY

Sobre o inquérito

Porque estamos a realizar este inquérito?

O GP Patient Survey foi concebido para dar aos pacientes a oportunidade de comentar sobre a sua experiência no seu GP e outros serviços do NHS locais.

O inquérito coloca perguntas sobre as suas experiências no seu GP local e outros serviços locais do NHS, e inclui perguntas sobre a sua saúde geral. Irá incluir questões sobre uma série de temas, tais como a facilidade ou dificuldade de contactar o seu GP, a qualidade dos cuidados recebidos dos profissionais de saúde e a experiência dos serviços do NHS quando a unidade de saúde do seu GP está fechada. O inquérito também incluirá questões sobre a experiência dos serviços dentários e farmacêuticos do NHS.

As respostas que recebemos ajudam o NHS a melhorar os serviços de saúde locais para pessoas como o utente e a sua família. É importante saber a sua experiência, mesmo que não tenha visitado o seu GP recentemente, ou que já tenha participado num inquérito.

Quem é o autor deste estudo?

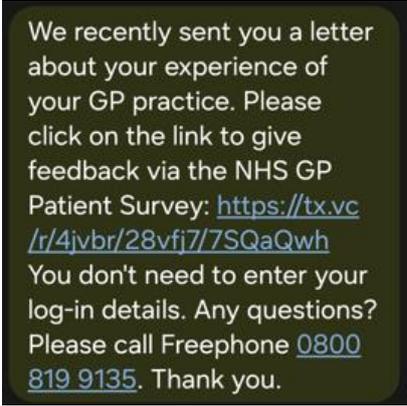
A [Ipsos](#), uma agência independente de estudos, está a realizar o inquérito em nome do NHS England.

Porque é que fui convidado(a) a participar?

Foi convidado(a) porque foi selecionado(a) aleatoriamente entre adultos registados com um GP em Inglaterra. Cerca de 2,5 milhões de utentes com mais de 16 anos e registados com um GP na Inglaterra foram selecionados para receber o GP Patient Survey este ano.

Porque é que recebi uma mensagem de texto? Isto é legítimo?

Enviamos mensagens de texto como um lembrete para participar no inquérito, sempre que tivermos um número de telemóvel. As mensagens são enviadas a partir do 'GP Survey' ou 'NHS GP Patient Survey' dependendo do seu fornecedor de telecomunicações ou do seu dispositivo. Cada mensagem de texto contém uma ligação única. Isto irá permitir-lhe participar sem ter de introduzir o seu código de acesso pessoal.



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

Também poderá receber uma mensagem de texto, com uma ligação única para uma carta eletrónica, a convidá-lo(a) a participar no inquérito. Desta forma, pode participar online sem ter de introduzir o seu código de acesso pessoal. Este é um exemplo de uma dessas mensagens de texto:

Poderá também receber uma mensagem de texto com uma ligação exclusiva para uma carta eletrónica que o convida a participar no inquérito. Isto também lhe permitirá participar online sem ter de inserir o seu código de acesso pessoal.

Porque é que este inquérito está a ser realizado novamente?

O GP Patient Survey permite aos pacientes darem feedback sobre as suas experiências e preferências em relação ao atendimento e serviços prestados pela unidade de saúde do seu GP. Realizamos o GP Patient Survey todos os anos para acompanhar as mudanças ao longo do tempo e monitorizar a qualidade dos serviços. O inquérito irá ajudar o NHS a melhorar as unidades de saúde do seu GP e outros serviços locais do NHS, para satisfazerem melhor as suas necessidades.

Mesmo que tenha participado no inquérito no ano passado, é importante ouvirmos acerca das suas experiências mais recentes.

Quem devo contactar se não quiser participar?

A participação é completamente voluntária. Esperamos que participe, pois isso dar-nos-á a melhor imagem possível das experiências das pessoas nas unidades de saúde dos seus GP e noutros serviços locais do NHS.

Se não pretender receber quaisquer lembretes acerca deste inquérito, contacte a linha de ajuda do inquérito da Ipsos, através do número gratuito 0800 819 9143 (de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 21h00; e ao sábado, das 10h00 às 17h00). Pode também enviar um e-mail à Ipsos para GPPatientSurvey@ipsos.com.

Tenha o seu código de acesso à mão. Irá encontra-lo no meio da carta.

Tenho uma reclamação sobre a unidade saúde do meu GP que não está abrangida no inquérito. Como posso efetuar a minha reclamação?

A Ipsos não poderá ajudá-lo(a) com qualquer outro esclarecimento ou reclamação que possa ter em relação ao seu médico(a), enfermeiro(a) ou unidade de saúde de GP. A Ipsos está apenas a gerir o GP Patient Survey, em nome do NHS England.

Se quiser fazer um comentário sobre a unidade de saúde do seu GP, pode fornecer feedback por escrito de outras formas. Por exemplo, a unidade de saúde do seu GP deve oferecer o Friends and Family Test (FFT), que lhe permite deixar comentários sobre a sua experiência. Também pode dar feedback sobre os serviços que recebeu, publicando comentários em sites, incluindo o site do NHS e o Care Opinion. Poderá encontrar mais informações sobre como dar feedback no site do NHS England em: <https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback/>.

Se desejar deixar alguma reclamação sobre o serviço ou cuidados prestados pelo seu médico ou unidade de saúde de GP, pode optar por apresentar a reclamação diretamente ao centro de saúde ou à entidade responsável pelo tratamento, que é a organização que paga o serviço ou cuidados que recebeu. No caso dos serviços do GP, a entidade responsável é a Integrated Care Board (ICB) local. Normalmente, a unidade de saúde poderá resolver o problema localmente. Se desejar apresentar a reclamação ao seu ICB local, pode saber como contactá-lo neste website: [NHS England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#).

Poderá obter mais informações sobre a apresentação de reclamações no seguinte website: [NHS England » Feedback and complaints about NHS services](#)

Posso ver os resultados do estudo?

Sim. Os resultados do estudo são publicados e podem ser vistos em www.gp-patient.co.uk.

Preencher o questionário:

Tenho de responder às perguntas todas?

Responder a qualquer uma destas perguntas, incluindo as perguntas demográficas da secção “Sobre si”, é completamente voluntário, por isso não tem de o fazer. No entanto, esperamos que responda ao máximo possível, porque nos dará uma ideia clara das suas experiências.

O inquérito online saltará automaticamente algumas perguntas que não são relevantes para si, com base nas suas respostas anteriores. Se participar no inquérito em formato de papel, siga cuidadosamente as instruções.

Ponho um visto ou um x na caixa?

Pode pôr um visto ou um X na caixa para a resposta que se assemelhar mais com a sua opinião ou experiência.

O que acontece se eu precisar de ajuda para participar no inquérito?

A Ipsos está a oferecer um número de telefone para os utentes que precisem de ajuda a participar no inquérito. Ligue para o número 0800 819 9135 entre as 8h00 e as 21h00 durante a semana, ou aos sábados entre as 10h00 e as 17h00.

Os pacientes que preferirem não preencher o questionário em papel, podem participar online através do link www.gp-patient.co.uk/survey (quando o inquérito estiver disponível). Tenha em atenção que apenas uma resposta por paciente poderá ser aceite.

O que é o símbolo BSL na primeira página do questionário?

O símbolo BSL na primeira página do questionário é o logótipo para British Sign Language.

A British Sign Language (BSL) é a forma mais comum de língua gestual na Inglaterra. A BSL tem a sua própria estrutura gramatical e sintaxe, e não é dependente ou parecida com inglês falado.

Também estarão disponíveis mais informações sobre o GP Patient Survey e uma versão online do inquérito em British Sign Language através do [BSL User page](#).

Cometi um erro a preencher o questionário. O que faço?

Independentemente de qualquer erro, gostaríamos que nos enviasse o seu questionário completo. Basta preencher a caixa de resposta incorreta e, em seguida, assinalar cuidadosamente a caixa correta.

Perdi o meu questionário; podem enviar-me outra cópia?

Em fevereiro, enviaremos o questionário em papel a todas as pessoas que foram convidadas a participar, mas que ainda não o fizeram. Se perder o seu questionário após este período, pode participar online; envie-nos um e-mail para GPPatientSurvey@ipsos.com para pedir o seu código de acesso e enviá-lo-emos via e-mail. Isto poderá demorar alguns dias uma vez que todos os códigos de acesso são guardados em segurança.

Poderá também receber mensagens de texto a convidá-lo a participar no inquérito. A maioria das mensagens de texto contém uma ligação única que lhe permite participar online, sem a necessidade de introduzir o seu código de acesso. Algumas mensagens de texto incluirão uma ligação para uma carta-convite, que poderá visualizar online, explicando como participar no inquérito.

Se precisar de ajuda adicional para participar, ligue para o 0800 819 9135, das 8h às 21h, de segunda a sexta-feira, ou das 10h às 17h, aos sábados.

O(a) meu/minha esposo(a)/amigo(a)/outra pessoa pode participar por mim?

O inquérito faz perguntas acerca das experiências das pessoas cujo nome está na carta. Portanto, embora possa pedir ajuda a outra pessoa para preencher o questionário, apenas deverá dar respostas acerca da sua experiência.

Posso responder sobre a minha experiência ao contactar um GP em nome de outra pessoa?

Sim, mas apenas numa parte do inquérito. A maioria das questões do inquérito referem-se às suas experiências. Na secção intitulada "O seu último contacto" (questões 8 a 16), é possível responder a questões sobre ocasiões em que contactou o posto para si ou em nome de outra pessoa.

Além disso, na secção intitulada "Quando a unidade de saúde do seu GP está fechada" (questões 33 a 36), também é possível responder a questões sobre ocasiões em que contactou ou recorreu a um serviço do NHS (para si ou em nome de outra pessoa) porque a unidade de saúde do seu GP já se encontrava fechada.

No entanto, as restantes perguntas devem ser respondidas apenas com base na sua experiência.

Posso ajudar alguém a participar no inquérito?

Sim, se um(a) amigo(a) ou familiar precisar da sua ajuda para participar no inquérito, pode oferecer-se para ajudar. Mas as respostas devem ser apenas acerca das experiências deles/delas.

Posso preencher o inquérito em nome de outra pessoa?

Se alguém precisar da sua ajuda para preencher o inquérito, pode oferecer ajuda. Mas as respostas devem referir-se apenas à sua experiência.

Se o seu familiar ou amigo(a) não tiver capacidade para participar, pode preencher o inquérito em seu nome, se ele(a) lhe tiver dado autorização para o fazer. Responda apenas a todas as perguntas sobre a sua experiência, incluindo as perguntas demográficas no final do inquérito.

A Ipsos também disponibiliza uma linha de apoio gratuita para os utentes que têm dificuldades ao preencher o questionário. Ligue para 0800 819 9143, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 21h00, ou aos sábados das 10h00 às 17h00.

Preciso de enviar a carta de volta?

Não, só precisa de enviar o seu questionário completo no envelope pré-pago.

Eu mudei de unidade de saúde a semana passada/o mês passado/recentemente, devo participar no inquérito mesmo assim?

Se tiver mudado de unidade de saúde de GP desde outubro de 2024, responda às questões sobre a unidade de saúde na qual estava registado anteriormente (questões relacionadas com a unidade de saúde de GP). No entanto, em relação às questões sobre a sua última consulta, pense em qualquer local onde tenha tido uma consulta de clínica geral. Este local pode ser qualquer local que preste serviços de clínica geral, como unidades de saúde de GP, ou outras instalações como consultórios de GP ou centros de saúde.

Não tive nenhuma consulta na unidade de saúde do meu GP no ano passado, mas recebi uma carta. Devo participar?

Sim, se estiver inscrito numa unidade de saúde num GP. Mesmo que não tenha marcado recentemente uma consulta com um GP, enfermeiro ou outro profissional de saúde, as suas respostas continuam a ser valiosas para nós. Há perguntas no inquérito sobre quando tentou contactar o GP pela última vez e quando foi a última vez que teve uma consulta de clínica geral. Isso ajudar-nos-á a perceber se a sua experiência é recente ou não.

Normalmente, quando vou à minha unidade de saúde sou atendido(a) pelo enfermeiro(a) ou outro profissional de saúde e não o GP (médico(a)). Posso participar no inquérito?

Sim, ainda pode participar. As perguntas abrangem as suas experiências com todos os profissionais de saúde que trabalham no consultório, como enfermeiros, farmacêuticos ou profissionais de saúde mental, assim como GPs. O seu feedback sobre estas consultas é igualmente valioso para melhorar os serviços clínicos gerais.

Até quando tenho de participar?

Deve participar o mais rapidamente possível, tentando sempre que este chegue às nossas mãos antes de 31 de março de 2025.

Não recebi um envelope/questionário com a minha carta?

Enviaremos um questionário em papel, em Fevereiro, às pessoas que foram convidadas a participar, mas ainda não o fizeram.

Se desejar participar através de um questionário em papel, contacte a equipa da linha de apoio da Ipsos através do número de telefone gratuito 0800 819 9135 ou do e-mail GPPatientSurvey@ipsos.com. Certifique-se de que tem o seu código de acesso de 12 caracteres.

Se tiver um questionário (mas sem envelope), coloque-o num envelope preenchido apenas com “FREEPOST GP PATIENT SURVEY”. Não precisa de selo.

Também pode participar no inquérito online em www.gp-patient.co.uk/survey (quando o inquérito abrir). Se tiver perdido o seu código de acesso, envie um e-mail para GPPatientSurvey@ipsos.com com o seu pedido, e iremos enviar-lho. Poderá demorar alguns dias, uma vez que todos os códigos de acesso são guardados em segurança.

Responder ao questionário online:

Posso preencher o questionário online?

Sim, pode participar online através da ligação www.gp-patient.co.uk/survey. Terá de introduzir o seu código de acesso. O código de acesso está impresso no meio da sua carta. No entanto, tenha em atenção que apenas uma resposta por utente poderá ser aceite.

Perdi o meu código de acesso, que é necessário para preencher o inquérito online. Posso recebê-lo novamente?

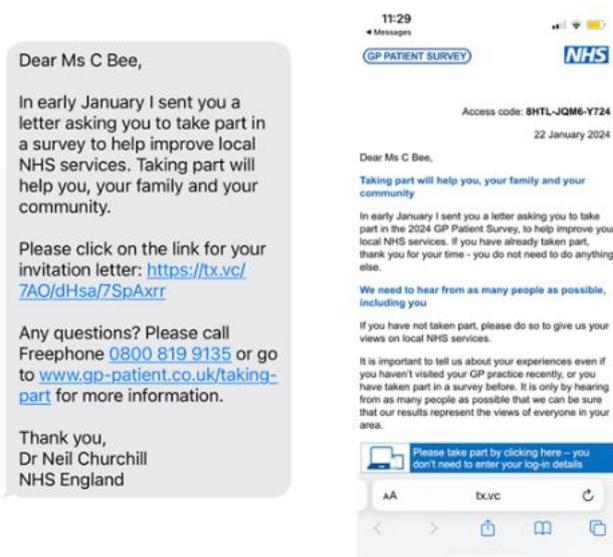
Se tiver perdido o seu código de acesso, envie um email para GPPatientSurvey@ipsos.com com o seu pedido e enviá-lo-emos. Poderá demorar alguns dias, uma vez que todos os códigos de acesso são guardados em segurança.

Em alternativa, pode aguardar até receber a próxima carta de lembrete ou mensagem de texto, que serão enviados para todas as pessoas que não tiverem respondido ao inquérito. O seu código de acesso estará impresso na carta.

Onde posso encontrar o código de acesso para participar online?

O seu código de acesso tem 12 caracteres e tem este aspeto na sua carta ou questionário: XXXX-XXXX-XXXX. Por exemplo, 9N67-MYQK-FPSB. Quando introduzir o seu código de acesso no inquérito online, introduza 4 caracteres em cada caixa.

Além disso, são enviadas mensagens de texto a convidar os pacientes a participar no inquérito, quando estiverem disponíveis números de telemóvel. As mensagens de texto conterão uma ligação exclusiva que lhe permite participar online sem a necessidade de introduzir o seu código de acesso. Algumas mensagens de texto incluirão uma ligação para uma carta de convite eletrónica que explica como participar no inquérito.



Poderá também receber um email a convidá-lo ou a lembrar-lhe de participar no inquérito. Este também irá conter uma ligação única para o inquérito online.

O que acontece se concordar em ser contactado novamente no âmbito de outras pesquisas?

Em primeiro lugar, a participação em qualquer pesquisa futura é voluntária. Receberá sempre informações suficientes, com antecedência, para o ajudar a decidir se deseja participar.

Se deu permissão para ser contactado novamente, manteremos os seus dados de contacto em segurança durante os próximos dois anos. O NHS England aprovará todas as pesquisas de acompanhamento planeadas. A NHSE solicitará à Ipsos que o contacte em seu nome para o informar sobre qualquer nova pesquisa e só partilhará os seus dados com uma organização aprovada se lhe der permissão.

Se é um cuidador e deu autorização para o Office for National Statistics (ONS) entrar em contacto consigo sobre a sua experiência, os seus dados serão partilhados com eles.

Se concordou em ser contactado sobre pesquisas futuras, os seus dados serão removidos em segurança dos nossos sistemas até abril de 2027. Tem o direito de mudar de ideias a qualquer momento antes desse prazo.

Se disser “não”, não será contactado sobre nenhuma pesquisa de acompanhamento desta pesquisa. Iremos eliminar os seus dados de contacto e número do NHS de acordo com a nossa política de privacidade. Poderá ainda ser contactado sobre a GP Patient Survey ou outras pesquisas no futuro, se for selecionado aleatoriamente para participar. Para mais informações, visite: www.gp-patient.co.uk/confidentiality.

Participar:

Porque é que eu não recebi um convite para participar? Como é que posso participar?

O inquérito é enviado a uma seleção aleatória de pessoas que estão registadas num GP em Inglaterra. Para garantir que o inquérito é válido, a Ipsos não pode convidar pessoas que não tenham sido selecionadas aleatoriamente para participar no estudo.

No entanto, o NHS England está empenhado em ouvir as opiniões dos pacientes sobre os serviços que receberam, e existem outras formas de dar feedback. Por exemplo, a sua unidade de saúde de GP deverá oferecer o Teste dos Amigos e da Família (Friends and Family Test - FFT) que lhe permite deixar comentários sobre a sua experiência. Também pode dar feedback sobre os serviços que recebeu ao publicar comentários em websites, incluindo o [website do NHS](#) e [Care Opinion](#).

Em alternativa, pode dar a sua opinião à entidade responsável pelo tratamento, que é a organização que paga o serviço ou os cuidados que recebeu. Para os serviços de GP, deve contactar o seu [integrated care board \(ICB\) local](#).

Não estou registado(a) num GP de momento, mesmo assim devo participar?

Este inquérito está a ser enviado a pessoas registadas numa unidade de saúde de GP nos últimos seis meses. Por isso, se se registou numa unidade de saúde durante esse período, mesmo que já não se encontre registado(a), poderá participar. Responda às questões sobre a unidade de saúde na qual se registou durante esse período (ou na maioria desse período) em relação às questões que se referem ao seu GP. No entanto, em relação às questões sobre clínica geral, pense em qualquer local onde tenha tido uma consulta de clínica geral. Esse local pode ser o seu GP, consultórios de GP ou centros de saúde.

Não tive contacto com o meu GP recentemente; posso participar mesmo assim?

Sim, pode participar. Se uma questão não se aplicar a si, selecione a opção "Não aplicável" (onde esta estiver disponível) ou deixe-a em branco. O inquérito online saltará automaticamente algumas questões que não são relevantes para si. Se estiver a participar no questionário em papel, incluímos instruções de preenchimento para o(a) ajudar a evitar questões não relevantes.

Quem devo contactar se não quiser participar?

A participação é totalmente voluntária. Esperamos que participe, uma vez que isso nos dará a melhor imagem possível das experiências das pessoas com a unidade de saúde do seu de GP e outros serviços locais do NHS.

Se não pretender receber quaisquer lembretes acerca deste inquérito, contacte a linha de ajuda do inquérito da Ipsos, através do número gratuito 0800 819 9135 (de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 21h00, ou aos sábados das 10h00 às 17h00). Também pode enviar um e-mail para a Ipsos para GPPatientSurvey@ipsos.com.

Esteja preparado(a) para apresentar o seu código de acesso, que pode encontrar no meio da carta.

Como contactam as pessoas para participar no inquérito? O inquérito é legítimo?

Será convidado(a) a participar no GP Patient Survey pela Ipsos em nome do NHS England, uma agência de estudos de mercado independente. O presente inquérito é totalmente voluntário e o convite inicial é enviado por correio. Pode participar no inquérito online, em papel ou ao ligar para a nossa linha de ajuda telefónica.

Também poderá receber mensagens de texto ou emails a convidá-lo(a) ou a lembrá-lo(a) de participar no inquérito. Cada mensagem de texto ou email inclui uma ligação única para o inquérito online (a permitir que participe através da Internet sem ter de inserir o código de acesso) ou para uma carta eletrónica que disponibiliza informações sobre como participar no inquérito.

No inquérito não lhe será solicitado que forneça quaisquer informações de identificações, como o seu nome, morada ou dados bancários. Ninguém o(a) irá abordar em casa ou por telefone a pedir que participe no presente inquérito. A qualquer momento, haverá uma série de outros inquéritos a serem realizados ao mesmo tempo pela Ipsos ou outras empresas de estudos de mercado e, por esta razão, muitos destes inquéritos poderão colocar perguntas semelhantes àquelas presentes neste inquérito. Se alguém lhe disser que está a ligar ou a visitar especificamente para lhe pedir para participar no “GP Patient Survey”, recomendamos fortemente que não fale com eles ou os deixe entrar na sua casa e que entre em contacto com a polícia.

Se tiver alguma questão sobre o inquérito, a Ipsos dispõe de uma linha de apoio gratuita. Ligue para 0800 819 9143 (de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 21h00, ou aos sábados das 10h00 às 17h00).

Por que recebi uma notificação da App do NHS?

Poderá também receber notificações da App do NHS a convidá-lo ou lembrá-lo de participar no inquérito. Cada notificação de candidatura contém uma ligação exclusiva para o inquérito online (permitindo-lhe participar online sem a necessidade de introduzir o seu código de acesso) ou uma ligação exclusiva para uma carta eletrónica que fornece informações sobre como participar.

Geral:

Quanto custa ligar para um número 0800?

Todas as chamadas para os nossos números 0800 são gratuitas quando efetuadas a partir de um telefone fixo ou móvel normal do Reino Unido.

O que é a Ipsos?

A Ipsos é uma organização independente de estudos registada, que adere intransigentemente ao código ético de conduta da Sociedade de Estudos de mercado. A Ipsos UK e MORI, que talvez já tenha ouvido falar separadamente, juntaram-se em Outubro de 2005 para formar a segunda maior organização de estudos de mercado no Reino Unido.

A Ipsos recebeu a nova norma internacional ISO 20252, bem como a norma internacional para segurança de informações ISO 27001 pelo organismo acreditado Marketing Quality Assurance (MQA), e somos a primeira agência de estudos do mundo a alcançar ambos as normas.

Para mais informações sobre a Ipsos, aceda a www.ipsos.com/en-uk

Confidencialidade e proteção de dados:

As informações nesta secção explicam como e por que razão utilizamos os seus dados pessoais para o GP Patient Survey. Também referimos os seus direitos e como entrar em contacto connosco, caso tenha alguma pergunta ou preocupação em relação à utilização dos seus dados pessoais.

Como obtiveram os meus dados de contacto?

A Ipsos está a enviar este questionário em nome do NHS England. Os nomes foram escolhidos aleatoriamente da lista de utentes do NHS que estão registados com um GP (médico de clínica geral). O NHS England partilhou uma quantidade limitada dos seus dados pessoais para que a Ipsos possa convidá-lo(a) a participar neste inquérito. Estes dados incluem:

- O seu nome e morada
- O código da unidade de saúde do seu GP e o seu número de utente do NHS seu número de utente
- género e mês/ano de nascimento
- número de telemóvel (se disponível)

A Ipsos manterá a confidencialidade dos seus dados e só os utilizará para o convidar a participar no inquérito. Uma vez terminado o inquérito, a Ipsos destruirá de forma segura os seus dados de contacto, a menos que concorde em ser contactado novamente sobre pesquisas futuras. A Ipsos não possui qualquer informação sobre a sua saúde.

Qual é a nossa base legal para tratar os seus dados pessoais?

O NHS England está a realizar este inquérito para ajudar o NHS a melhorar as unidades de saúde de GP e outros serviços locais do NHS para que eles atendam melhor às necessidades locais em resposta ao feedback dos utentes. O NHS tem a obrigação legal (nos termos da secção 13Q da Lei do NHS de 2006 (NHS Act 2006)) para envolver o público na implementação de serviços para os utentes do NHS.

O NHS England é o responsável pelo tratamento de dados do GP Patient Survey, o que significa que é responsável por assegurar que o tratamento se encontra de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados do Reino Unido (UK General Data Protection Regulation – UK GDPR).

A base do NHS England para o tratamento legal do GP Patient Survey é o Artigo 6, n.º 1, alínea e) - “o tratamento é necessário para a execução de uma tarefa de interesse público ou no exercício da autoridade oficial conferida ao responsável pelo tratamento”. O tratamento de dados pessoais de categorias especiais (como dados relativos à saúde, origem racial ou étnica ou orientação sexual) tem de cumprir uma condição adicional; o Artigo 9, n.º 2, alínea h) refere: “o tratamento é necessário para efeitos de medicina preventiva ou do trabalho, para a avaliação da capacidade de trabalho do empregador, diagnóstico médico, prestação de cuidados sociais ou de saúde, ou tratamento, ou a gestão dos sistemas e serviços de cuidados sociais ou de saúde”. Isto significa que o NHS England pode utilizar os dados pessoais que ela tem a seu respeito para efeitos de investigação, usando as medidas de segurança apropriadas. A Ipsos é a responsável pelo tratamento de dados a agir de acordo com as instruções do NHS England para entregar o inquérito.

Pode aceder ao aviso de privacidade do NHS England em <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

A participação no inquérito é voluntária. No entanto, se não quiser participar, envie um e-mail para GPPatientSurvey@ipsos.com. No e-mail, inclua o seu código de acesso (localizado no meio da carta ou na frente do questionário) e indique que não pretende participar.

Existem Autoexclusões de Dados Nacionais aplicadas a este inquérito?

Não. O Ministério da Saúde e da Assistência Social confirmou que a Autoexclusão de Dados Nacionais apenas é aplicada quando informações confidenciais do utente estão a ser utilizadas para outros fins que não a prestação de cuidados ao indivíduo. As informações confidenciais do paciente incluem dados clínicos sobre o indivíduo (como quaisquer condições médicas, prescrições ou cuidados recebidos) e quaisquer informações sobre o indivíduo que foram acedidas através dos registos médicos do indivíduo. O GP Patient Survey utiliza dados demográficos e dados de contacto extraídos dos registos do GP para seleccionar e contactar indivíduos para participarem no inquérito. Estes dados pessoais não são classificados como informações confidenciais do utente, pois não está a ser utilizada ou acedida qualquer informação clínica. Como tal, a Autoexclusão de Dados Nacionais não se aplica ao GP Patient Survey.

Têm acesso aos meus dados de saúde?

Não, absolutamente nenhum. A Ipsos apenas recebeu o seu número de registo na unidade de saúde do GP e o número de utente do NHS, nome, dados de contacto, mês e ano de nascimento e género. O NHS England não forneceu à Ipsos quaisquer informações sobre a sua saúde – isto permanece confidencial entre si e o seu GP.

A Ipsos recebeu o seu número de utente do NHS para poder identificá-lo(a) para, caso tenha optado pela autoexclusão do inquérito, não voltar a entrar em contacto consigo. Os seus dados de contacto são utilizados para entrar em contacto consigo para participar no inquérito e o código da unidade de saúde de GP só será utilizado para associar respostas ao seu GP.

Informações sobre o mês e ano de nascimento e género apenas serão utilizadas para garantir que os dados anónimos do inquérito correspondem o mais possível ao perfil da população dos utentes.

Com quem são partilhados os meus dados de contacto?

A Ipsos irá recorrer a determinadas organizações de fornecedores para realizar o inquérito. Por esta razão, terá de partilhar os seus dados de contacto com as seguintes organizações de fornecedores para poderem convidá-lo(a) a participar no inquérito:

- Adare SEC: impressão de cartas e questionários
- Cisco: distribuição de convites por mensagem de texto
- The Delivery Group e Royal Mail: distribuição e correio

O Google Cloud Platform (GCP) fornece à Ipsos serviços de alojamento para todas as aplicações e dados utilizados para recolher respostas de inquéritos: (tudo gerido pela Ipsos).

Todos os fornecedores foram aprovados e cumprem os Regulamentos Gerais de Proteção de Dados do Reino Unido (UK GDPR).

Cookies

Alguns inquéritos online recolhem informações através da utilização de “cookies”. São pequenos ficheiros armazenados no seu computador. Estes ficheiros são utilizados da maneira mais moderada possível e apenas para controlo de qualidade, validação e, mais importante, para evitar que enviemos lembretes para um inquérito online que já realizou. Pode eliminar os “cookies” ou evitar a sua utilização ao alterar as definições do navegador no seu computador.

A Ipsos captura automaticamente informações sobre o seu sistema operativo, definições de visualização e tipo de navegador, para garantir que o questionário do inquérito é disponibilizado num formato adequado ao software que o seu computador utiliza. A Ipsos não captura outras informações do seu computador.

O que acontece às suas respostas? O seu médico irá ver as suas respostas a este inquérito?

Depois de preencher o inquérito, a Ipsos juntará as suas respostas às respostas de outras pessoas para publicar os resultados. As suas respostas individuais serão mantidas confidenciais. A Ipsos pode partilhar as suas respostas do inquérito com investigadores aprovados, mas apenas de uma forma que não o(a) identifique, e de acordo com regras rigorosas sobre o tratamento de dados. Ninguém o(a) poderá identificar em quaisquer resultados que sejam publicados.

As suas respostas não serão enviadas de volta para o seu médico ou unidade de saúde de GP. A Ipsos, em nome do NHS England, irá publicá-las anonimamente com outros comentários da sua unidade, no website do GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>.

Quem são os funcionários e investigadores aprovados pelo NHS England e como é que eles podem utilizar os resultados?

Para poder utilizar os dados do inquérito a nível de cada paciente, todos os investigadores, incluindo os que trabalham para o NHS England e outras organizações, têm de apresentar uma candidatura a solicitar permissão. Cada candidatura deve ser submetida a um rigoroso processo de aprovação, definindo o trabalho a realizar, com o acordo de que qualquer publicação apenas fará referência a dados completamente anónimos. Todos os outros utilizadores só podem aceder a dados anonimizados a nível nacional, do ICS, do PCN ou do consultório.

Onde é que os meus dados pessoais serão guardados e tratados?

A aplicação utilizada para recolher as respostas do inquérito é alojada pelo Google Cloud Platform (GCP) em Frankfurt, na Alemanha, e toda gerida pela Ipsos.

Depois de participar no inquérito, todos os seus dados pessoais serão armazenados pela Ipsos em centros e servidores de dados no Reino Unido, alojados pela RackSpace UK. A RackSpace UK proporciona ao grupo Ipsos serviços de alojamento gerido, uma infraestrutura exclusivamente dedicada à Ipsos. A RackSpace proporciona apoio ao nível do sistema operativo e a Ipsos gere as suas aplicações instaladas e os dados.

Como é que vamos garantir que as suas informações pessoais estão seguras?

A Ipsos assume seriamente as suas responsabilidades em matéria de segurança das informações e aplica várias precauções para garantir que as suas informações estão protegidas contra perda, roubo ou utilização indevida. As precauções de segurança incluem a segurança física adequada dos escritórios e o acesso controlado e limitado aos sistemas informáticos. Foram tomadas medidas rigorosas para garantir que as informações pessoais são armazenadas de forma segura e vistas apenas pelo pessoal diretamente envolvido no projeto.

A Ipsos realiza regularmente auditorias internas e externas dos seus controlos de segurança da informação e das suas práticas de trabalho e está acreditada de acordo com a norma internacional de segurança da informação ISO 27001.

As suas respostas individuais às perguntas não estão associadas ao seu nome, dados de contacto ou número de utente do NHS. A Ipsos, e funcionários e investigadores aprovados pelo NHS England, tratam as respostas individuais como confidenciais e cumprem com todos os aspetos e normas do Regulamento Geral de Proteção de Dados do Reino Unido e todas as legislações relevantes, incluindo requerimentos para armazenamento seguro.

Se deu permissão para ser contactado sobre pesquisas ou inquéritos de acompanhamento, as suas respostas poderão estar ligadas ao seu nome e aos seus dados de contacto. Para mais informações, consulte a FAQ 'O que acontece se eu aceitar ser contactado novamente para pesquisas adicionais?' em 'Pesquisa online'.

Por quanto tempo é que a Ipsos irá guardar os meus dados pessoais e respostas que possam me identificar?

A Ipsos apenas irá guardar os seus dados de forma a poder identificá-lo(a) enquanto for necessário, para apoiar o projeto do inquérito e os resultados. Na prática, isto significa que, uma vez comunicados os resultados anónimos de uma forma aceitável, removeremos de forma segura os seus dados pessoais e de identificação dos nossos sistemas e dos sistemas dos nossos fornecedores.

Para este estudo, removeremos de forma segura os seus dados pessoais dos nossos sistemas até setembro de 2025.

Se deu a sua permissão no final do inquérito para ser contactado sobre pesquisas ou inquéritos de acompanhamento, os seus dados de contacto serão removidos dos nossos sistemas até abril de 2027.

De que forma é que a unidade de saúde do meu GP está envolvida neste inquérito?

O questionário está a ser enviado para uma seleção aleatória de pessoas que estão registadas com um GP na Inglaterra e seu nome foi selecionado aleatoriamente de uma lista de utentes registados com um GP do NHS England.

Os GP devem estar cientes de que o inquérito está a ser realizado. Após a conclusão do inquérito, terão acesso aos resultados estatísticos anónimos relativos à sua unidade através do website do GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>. Não terão acesso a respostas individuais.

O inquérito recebeu aprovação ética?

Antes de iniciar o primeiro inquérito em 2007, a Ipsos consultou a Comissão de Ética para investigação (Central Office for Research Ethics Committee (COREC)) e foi informada que este inquérito é uma “avaliação de serviço” e não um “estudo puro” – para avaliar os serviços prestados pelos GP aos seus pacientes. Como resultado, este inquérito não carece de aprovação ética formal para investigação médica. No entanto, a Ipsos adere estritamente ao código de ética de inquéritos da Market Research Society e os dados dos utentes fornecidos não são utilizados para quaisquer outras finalidades além do presente inquérito.

Regulamento Geral de Proteção de Dados do Reino Unido (UK General Data Protection Regulation - GDPR)

O RGPD do RU inclui uma série de direitos, embora nem todos se apliquem quando a base legal para o tratamento é uma missão de serviço público, incluindo o direito à eliminação e à portabilidade dos dados.

Tem o direito de requerer acesso a quaisquer dados pessoais que são mantidos pela Ipsos até setembro de 2025, altura em que serão eliminados. Pode recusar o tratamento dos seus dados pessoais ou respostas que forneceu ao inquérito a

qualquer momento antes dos dados serem tratados para efeitos de relatório (31 de março de 2025).

Geralmente, o NHS England deve responder aos pedidos relacionados com os seus direitos no prazo de um mês, apesar de existirem algumas exceções. O NHS England Privacy Notice explica os seus direitos e como exercê-los.

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

Tem o direito de apresentar uma reclamação junto do Gabinete do Comissário da Informação (Information Commissioner's Office (ICO)) se tiver dúvidas sobre a forma como tratamos os seus dados pessoais. Pode encontrar mais detalhes sobre como entrar em contacto com o Gabinete do Comissário da Informação em

<https://ico.org.uk/global/contact-us/> ou ao enviar um e-mail para: casework@ico.org.uk.

Como posso entrar em contacto com a Ipsos e a NHS England sobre este inquérito e/ou meus dados pessoais?

Contacte a Ipsos:

Se tiver alguma dúvida sobre esta investigação ou se precisar de mais informações sobre o nosso aviso de privacidade, a nossa conformidade com as leis de proteção de dados ou sobre as informações que temos sobre si, contacte a equipa de investigação. A equipa pode ser contactada por:

E-mail: GPPatientSurvey@ipsos.com

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

Contacte o NHS England:

E-mail: england.contactus@nhs.net

Telefone: 0300 311 22 33

Correio:
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT