

GP PATIENT SURVEY

DESPRE SONDAJ

De ce se desfășoară acest sondaj?

Sondajul GP Patient Survey este conceput pentru a le oferi pacienților posibilitatea de a-și exprima opiniile cu privire la experiențele lor legate de cabinetul GP și alte servicii NHS locale.

Sondajul explorează experiențele dvs. legate de cabinetul GP din zona dvs., precum și alte servicii locale ale NHS și include întrebări despre starea generală a sănătății dvs. Acesta include întrebări despre o serie de subiecte, cum ar fi: GP cât de ușor sau dificil este să contactați cabinetul, calitatea asistenței primite din partea cadrelor medicale, precum și experiența dvs. cu serviciile NHS atunci când cabinetul GP este închis. Sondajul include, de asemenea, întrebări despre experiențele legate de serviciile stomatologice și farmaceutice prestate de NHS.

Răspunsurile primite ajută NHS să îmbunătățească serviciile locale în domeniul sănătății oferite oamenilor ca dvs. și familiei dvs. Este important să aflăm ce experiențe ați avut, chiar dacă nu ați vizitat de mult timp cabinetul GP sau dacă ați mai completat un chestionar în trecut.

De la cine provine de fapt acest?

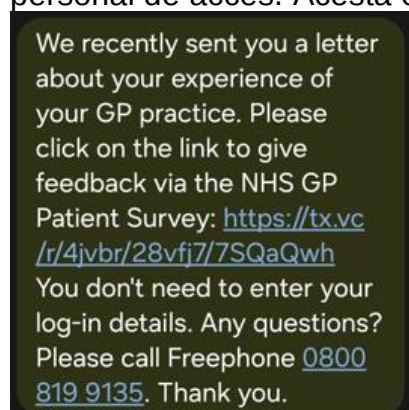
[Ipsos](#), o agenție de cercetare independentă, conduce sondajul pentru NHS England.

De ce am fost invitat(ă) să particip?

Ați fost invitat(ă) să participați deoarece ați fost selectat(ă) în mod aleatoriu dintre toți pacienții adulți înregistrați la un cabinet GP din Anglia. Peste 2,5 milioane de pacienți cu vârste de peste 16 ani înregistrați la un cabinet GP din Anglia au fost selectați pentru a participa anul acesta la sondajul GP Patient Survey.

De ce mi s-a trimis un mesaj text? Este acest lucru legitim?

În cazul în care dispunem de numere de telefoane mobile, trimitem mesaje text pentru a reaminti solicitarea de participare la sondaj. Mesajele text sunt trimise din partea „GP Survey” sau „NHS GP Patient Survey”, în funcție de furnizorul dvs. de servicii telefonice și de dispozitiv. Fiecare mesaj text conține un link unic. Acest lucru vă va permite să participați online fără a fi nevoie să introduceți codul personal de acces. Acesta este un exemplu de mesaj text:



De asemenea, este posibil să primiți un mesaj text, cu un link unic către o scrisoare electronică, prin care să fiți invitat(ă) să participați la sondaj. Acest lucru vă va permite, de asemenea, să participați online fără a fi nevoie să introduceți codul personal de acces.

De ce are loc din nou acest sondaj?

Sondajul GP Patient Survey le permite pacienților să își împărtășească experiența privind îngrijirea și serviciile de care beneficiază la cabinetele GP. În fiecare an, derulăm sondajul GP Patient Survey pentru a urmări schimbările în timp și pentru a monitoriza calitatea serviciilor. Sondajul va ajuta NHS să îmbunătățească cabinetele GP și alte servicii locale ale NHS, astfel încât acestea să răspundă mai bine nevoilor dvs.

Chiar dacă ați participat la sondaj anul trecut, este important să aflăm și despre experiențele dvs. mai recente.

Pe cine trebuie să contactez dacă nu doresc să particip?

Participarea este complet voluntară. Sperăm că veți participa, deoarece acest lucru ne va oferi cea mai bună imagine posibilă despre experiențele oamenilor în legătură cu cabinetul lor GP și alte servicii NHS locale.

În cazul în care nu doriți să primiți mementouri despre acest sondaj, vă rugăm să contactați linia de asistență telefonică pentru sondajul Ipsos la numărul cu apel gratuit 0800 819 9135 (între orele 08:00 și 21:00 de luni până vineri; sâmbătă între orele 10:00 și 17:00). De asemenea, puteți trimite un e-mail către Ipsos la adresa GPPatientSurvey@ipsos.com.

Pregătiți-vă să furnizați codul dvs. de acces, pe care îl puteți găsi în mijlocul scrisorii.

Am o plângere cu privire la cabinetul GP care nu este inclusă în sondaj. Cum pot să depun o plângere?

Ipsos nu vă poate ajuta în legătură cu nicio altă întrebare sau plângere legate de medicul, asistentul medical sau cabinetul GP. Ipsos pur și simplu derulează sondajul GP Patient Survey în numele NHS England.

În cazul în care doriți să faceți un comentariu despre cabinetul dvs. GP, puteți furniza feedback în scris în alte moduri. De exemplu, cabinetul dvs. GP ar trebui să ofere Testul pentru prieteni și familie (FFT), care vă permite să lăsați comentarii despre experiența dvs. De asemenea, puteți oferi feedback despre serviciile de care ați beneficiat, postând comentarii pe site-uri web, inclusiv site-ul web NHS și Care Opinion. Puteți găsi informații suplimentare despre modul în care puteți oferi feedback pe site-ul web NHS England la:

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

Dacă doriți să depuneți o plângere cu privire la serviciul sau îngrijirea pe care o oferă cabinetul GP, puteți alege dacă doriți să depuneți o plângere direct la cabinet sau la comisar, adică organizația care plătește pentru serviciul sau îngrijirea de care ați beneficiat. În cazul serviciilor GP, comisarul este consiliul local de îngrijire integrată (ICB). De cele mai multe ori, cabinetul poate rezolva problema pentru dvs. la nivel local. Dacă alegeți să depuneți o plângere la consiliul local de îngrijire integrată, puteți afla cum să îi contactați pe acest site web: [NHS England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#)

Mai multe informații despre depunerea unei plângeri pot fi găsite pe următorul site web:

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

Pot să văd rezultatele sondajului?

Da. Rezultatele sondajului sunt publicate și sunt disponibile la adresa www.gp-patient.co.uk.

Completarea sondajului

Trebuie să răspund la toate întrebările?

Furnizarea răspunsurilor la oricare dintre întrebări, inclusiv la întrebările demografice din secțiunea „Despre dumneavoastră”, este complet voluntară. Acest lucru înseamnă că nu trebuie să răspundeți la toate. Cu toate acestea, sperăm că veți răspunde la cât mai multe întrebări, pentru a ne oferi cea mai bună imagine posibilă a experiențelor dvs.

Sondajul online va sări automat peste unele întrebări care nu sunt relevante pentru dvs., pe baza răspunsurilor anterioare. Dacă participați folosind chestionarul pe suport de hârtie, vă rugăm să urmați cu atenție instrucțiunile.

Trebuie să bifez sau să scriu un x în căsuțe?

Puteți bifa sau să scrieți un x în căsuțele cu răspunsul care se apropie cel mai mult de opinia sau experiența dvs.

Ce se întâmplă dacă am nevoie de ajutor pentru a putea participa la sondaj?

Ipsos vă pune la dispoziție o linie telefonică gratuită de asistență pentru pacienții care au nevoie de ajutor pentru completarea chestionarului. Vă rugăm să sunați la 0800 819 9145 între orele 08:00 și 21:00 de luni până vineri, sau sâmbătă între orele 10:00 și 17:00.

Pacienții care preferă să nu completeze chestionarul pe suport de hârtie pot participa online prin intermediul linkului de pe www.gp-patient.co.uk/survey (atunci când sondajul este deschis). Cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că poate fi acceptată numai o singură participare pentru fiecare pacient.

Ce este simbolul BSL de pe prima pagină a chestionarului?

Simbolul BSL de pe prima pagină a chestionarului este logoul pentru British Sign Language.

British Sign Language (BSL) este cea mai răspândită formă de limbaj al semnelor din Marea Britanie. Ca limbă, BSL are o structură gramaticală și o sintaxă proprii și nu este dependentă sau strâns legată de limba engleză vorbită.

Mai multe informații despre sondajul GP Patient Survey și o versiune online a sondajului sunt disponibile în British Sign Language prin intermediul [paginii utilizatorilor de BSL](#).

Am făcut o greșeală în timpul completării chestionarului. Ce ar trebui să fac?

Vă rugăm să ne trimiteți chestionarul completat, chiar și dacă ați făcut o greșeală. Tot ce trebuie să faceți este să completați toată căsuța cu răspunsul incorect și apoi să bifați cu atenție căsuța corectă.

Mi-am pierdut chestionarul. Puteți să-mi trimiți un alt exemplar?

Vom trimite chestionarele pe suport de hârtie în luna februarie tuturor celor care au fost invitați să participe, dar nu au făcut-o încă. În cazul în care pierdeți chestionarul după această perioadă, puteți participa online. Vă rugăm să ne trimiteți un e-mail la GPPatientSurvey@ipsos.com pentru codul de acces, iar noi vi-l vom trimite prin e-mail. Acest lucru poate dura câteva zile, deoarece toate codurile de acces sunt păstrate în siguranță.

Este posibil să primiți, de asemenea, mesaje text prin care sunteți invitat să participați la sondaj. Majoritatea mesajelor text vor conține un link unic care vă permite să participați online, fără a fi nevoie să introduceți codul dvs. de acces. Unele mesaje text vor include un link către o scrisoare electronică de invitație, pe care o veți putea vizualiza online, explicându-vă cum să participați la sondaj.

În cazul în care aveți nevoie de ajutor suplimentar pentru a participa, vă rugăm să apelați 0800 819 9135 între orele 08:00 și 21:00 de luni până vineri, sau sâmbătă între orele 10:00 și 17:00.

Poate soțul/soția/un prieten/altcineva să participe la sondaj în locul meu?

Sondajul conține întrebări despre experiențele trăite de persoana al cărei nume apare pe scrisoare. Prin urmare, deși puteți cere ajutorul cuiva pentru a-l completa, trebuie să furnizați numai răspunsuri legate de propriile experiențe.

Pot să răspund despre experiența mea legată de contactarea unui cabinet GP în numele unei alte persoane?

Da, dar numai într-o parte a sondajului. În cea mai mare parte a sondajului vi se vor adresa întrebări legate de propriile dvs. experiențe. În secțiunea intitulată „Ultimul dvs. contact” (întrebările 8-16), este posibil să răspundeți la întrebări despre ocaziile în care ați contactat cabinetul atât pentru dvs., cât și pentru altcineva.

În plus, în secțiunea intitulată „În cazul în care cabinetul GP este închis” (întrebările 33-36), este posibil să răspundeți la întrebări despre ocaziile în care ați contactat sau ați utilizat un serviciu NHS (atât pentru dvs. cât și pentru altcineva), cabinetul GP fiind închis.

Cu toate acestea, la restul întrebărilor trebuie să răspundeți numai pe baza experienței proprii.

Pot să ajut pe cineva să completeze chestionarul?

Da, dacă un prieten sau o rudă are nevoie de ajutorul dvs. pentru a completa sondajul, vă puteți oferi să îl/o ajutați. Însă, răspunsurile trebuie să se refere numai la experiențele lor personale.

Pot să completez sondajul în numele altcuiva?

Dacă cineva are nevoie de ajutorul dvs. pentru a completa sondajul, vă puteți oferi să îl/o ajutați. Însă, răspunsurile trebuie să se refere numai la experiențele persoanei respective.

În cazul în care ruda sau prietenul dvs. nu are capacitatea de a participa la sondaj, puteți completa sondajul în numele lor, dacă v-au dat permisiunea de a face acest lucru. Vă rugăm să răspundeți la toate întrebările referindu-vă exclusiv la experiențele lor, inclusiv întrebările demografice de la sfârșitul sondajului.

Ipsos oferă, de asemenea, o linie de asistență telefonică gratuită pentru pacienții care au probleme cu completarea chestionarului. Vă rugăm să sunați la 0800 819 9145 între orele 08:00 și 21:00 de luni până vineri, sau sâmbătă între orele 10:00 și 17:00.

Trebuie să trimit scrisoarea înapoi?

Nu, trebuie să trimiteți înapoi numai chestionarul completat în plicul timbrat furnizat.

Mi-am schimbat cabinetul săptămâna trecută/luna trecută/recent. Trebuie să particip totuși la sondaj?

Dacă v-ați schimbat cabinetul GP după octombrie 2024, vă rugăm să răspundeți la întrebările referitoare la cabinetul la care erați înregistrat înainte de această dată pentru întrebările care se referă la cabinetul GP. Cu toate acestea, pentru întrebări legate de ultima dvs. programare, vă rugăm să vă gândiți la orice loc unde ați avut o programare la un cabinet de medicină generală. Aceasta poate să fi orice locație de medicină generală, cum ar fi cabinetele GP, sau alte locuri, cum ar fi centrele de GP sau centrele de sănătate.

Nu am avut nicio programare la cabinetul meu GP în ultimul an, însă am primit o scrisoare. Ar trebui să particip?

Da, dacă sunteți înregistrat la un cabinet GP. Chiar dacă nu ați avut recent o programare la un GP, asistent medical sau alt profesionist în domeniul sănătății, răspunsurile dvs. sunt oricum valoroase pentru noi. Există întrebări în sondaj prin care sunteți întrebat când ați încercat ultima dată să contactați cabinetul dvs. GP și când ați avut ultima programare la medicul de familie. Acestea ne vor ajuta să înțelegem dacă experiența dvs. este recentă sau nu.

La cabinetul medical, sunt de obicei consult(ă) de un asistent medical sau alt profesionist în domeniul sănătății în loc de un GP (medic). Pot totuși să particip la sondaj?

Da, puteți totuși participa. Întrebările se referă la experiențele dvs. cu toți profesioniștii în domeniul sănătății care lucrează la cabinet, cum ar fi asistenți medicali, farmaciști sau profesioniști în domeniul sănătății mintale, precum și medici GP. Feedbackul dvs. despre aceste programări este la fel de valoros pentru îmbunătățirea serviciilor cabinetului per total

Până când trebuie să completez chestionarul?

Vă rugăm să completați sondajul cât mai curând posibil și, în orice caz, să vă asigurați că ați completat sondajul până la 31 martie 2025.

Nu am primit un plic/un chestionar împreună cu scrisoarea mea.

Vom trimite un chestionar pe suport hârtie în luna februarie persoanelor care au fost invitate să participe, dar care nu au participat încă.

Dacă doriți să participați folosind un chestionar pe suport hârtie, contactați echipa de asistență telefonică Ipsos la numărul cu apel gratuit **0800 819 9135** sau la adresa de e-mail GPPatientSurvey@ipsos.com. Asigurați-vă că aveți la îndemână codul dvs. de acces format din 12 caractere.

Dacă aveți un chestionar (dar nu aveți plic), vă rugăm să puneți chestionarul într-un plic pe care să scrieți numai „FREEPOST GP PATIENT SURVEY”. Nu aveți nevoie de un timbru.

De asemenea, puteți completa sondajul online la adresa www.gp-patient.co.uk/survey (atunci când sondajul este deschis). Dacă v-ați pierdut codul de acces, vă rugăm să trimiteți un e-mail la adresa GPPatientSurvey@ipsos.com cu cererea dvs. și vă vom trimite codul prin e-mail. Acest lucru poate dura câteva zile, deoarece toate codurile de acces sunt păstrate în siguranță.

Completarea chestionarului online

Pot să completez chestionarul online?

Da, puteți participa online prin intermediul linkului de pe www.gp-patient.co.uk/survey. Va trebui să introduceți codul dvs. de acces. Codul de acces este tipărit în mijlocul scrisorii. Cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că poate fi acceptată numai o singură participare pentru fiecare pacient.

Mi-am pierdut codul de acces de care am nevoie pentru completarea sondajului online. Pot să îl solicit încă o dată?

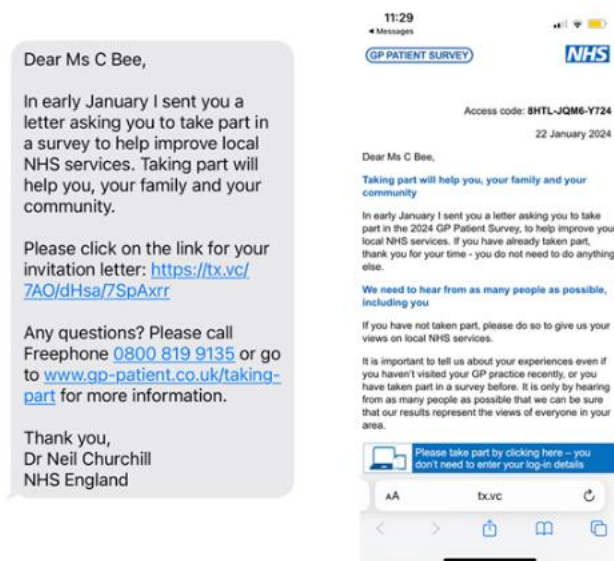
Dacă v-ați pierdut codul de acces, vă rugăm să trimiteți un e-mail la adresa GPPatientSurvey@ipsos.com cu cererea dvs. și vă vom trimite codul prin e-mail. Acest lucru poate să dureze câteva zile, deoarece toate codurile de sondaj și parolele sunt păstrate în siguranță.

Sau puteți aștepta până când veți primi următoarea scrisoare sau următorul mesaj text de reamintire, care vor fi trimise tuturor persoanelor care nu au completat sondajul. Codul dvs. de acces va fi tipărit pe scrisoare.

Unde pot găsi codul de acces pentru a participa online?

Codul dvs. de acces este format din 12 caractere și se află în scrisoarea sau pe chestionarul dvs. în următorul format: XXXX-XXXX-XXXX. De exemplu, 9N67-MYQK-FPSB. Atunci când introduceți codul de acces în sondajul online, vă rugăm să introduceți 4 caractere în fiecare căsuță.

În plus, se trimit mesaje text pentru a invita pacienții să participe la sondaj, în cazul în care sunt disponibile numere de telefon mobil. Mesajele text vor conține un link unic care vă permite să participați online, fără a fi nevoie să introduceți codul dvs. de acces. Unele mesaje text vor include un link către o scrisoare electronică de invitație care vă explică cum să participați la sondaj.



De asemenea, este posibil să primiți un e-mail prin care sunteți invitat sau vi se reamintește să participați la sondaj. Acestea vor conține, de asemenea, un link unic către sondajul online.

Ce se întâmplă dacă am fost de acord să fiu contactat din nou pentru cercetări suplimentare?

În primul rând, participarea la orice cercetări viitoare este voluntară. Vi se vor furniza întotdeauna informații suficiente pentru a vă ajuta să decideți în prealabil dacă doriți să participați.

În cazul în care oferiți permisiunea de a fi contactat din nou, vom păstra în siguranță detaliile dvs. de contact pentru următorii doi ani. NHS England va aproba toate cercetările de monitorizare ulterioară planificate. NHSE va solicita Ipsos să vă contacteze în numele său pentru a vă înștiința cu privire la eventuale noi cercetări și va partaja detaliile dvs. cu o organizație aprobată doar dacă oferiți această permisiune.

În cazul în care sunteți un îngrijitor și oferiți permisiunea către Oficiul de Statistică Națională (ONS) să vă contacteze în legătură cu experiența dvs., detaliile dvs. vor fi partajate cu ei.

În cazul în care ați fost de acord să fiți contactat în legătură cu cercetări viitoare, datele dvs. vor fi eliminate în siguranță din sistemele noastre până în aprilie 2027. Aveți dreptul de a vă răzgândi în orice moment înainte de acest termen.

Dacă ați răspuns cu „nu”, nu veți fi contactat în legătură cu cercetări de monitorizare ulterioară legate de acest sondaj. Vom șterge detaliile dvs. de contact și numărul NHS, în conformitate cu politica noastră de confidențialitate. Este posibil să fiți contactat în continuare în legătură cu sondajul GP Patient Survey sau alte sondaje pe viitor, în cazul în care sunteți selectat în mod aleatoriu să participați. Pentru informații suplimentare, vizitați: www.gp-patient.co.uk/confidentiality.

Participarea

De ce nu am fost invitat(ă) să particip la sondaj? Cum pot să particip?

Sondajul este trimis către o serie de persoane selectate în mod aleatoriu, care sunt înregistrate la un GP din Anglia. Pentru a se asigura că sondajul este valid, Ipsos nu poate invita la sondaj persoane care nu au fost selectate în mod aleatoriu.

Cu toate acestea, NHS England este dispus să asculte opiniile pacienților cu privire la serviciile primite și există și alte modalități prin care puteți oferi feedback. De exemplu, cabinetul dvs. GP vă poate oferi Testul pentru prieteni și familie (FFT), care vă permite să lăsați comentarii despre experiența dvs. Puteți, de asemenea, să oferiți feedback cu privire la serviciile de care ați beneficiat, postând comentarii pe site-uri web, inclusiv pe [site-ul web al NHS](#) și pe [Care Opinion](#).

Sau puteți transmite feedback comisarului, care este organizația care plătește pentru serviciul sau îngrijirea de care ați beneficiat. Pentru serviciile GP, trebuie să contactați [consiliul local de îngrijire integrată \(ICB\)](#).

Nu sunt înregistrat(ă) la un GP în prezent. Ar trebui totuși să particip?

Acest sondaj este trimis persoanelor care au fost înregistrate la un GP în ultimele șase luni. Dacă ați fost înregistrat(ă) la un cabinet în această perioadă, chiar dacă nu mai sunteți în prezent, puteți participa la sondaj. Vă rugăm să răspundeți la întrebările referitoare la cabinetul la care ați fost înscris(ă) în perioada respectivă (sau în cea mai mare parte a acestei perioade) pentru întrebările referitoare la cabinetul GP. Pentru întrebările legate de programările la medicul de familie (sau la alte servicii), vă rugăm să vă gândiți la orice loc unde ați avut o programare de medicină generală. Aceasta poate să fi orice locație de medicină generală, cum ar fi cabinetele GP, sau alte locuri, cum ar fi centrele de GP sau centrele de sănătate.

Nu mi-am contactat medicul GP recent, ar trebui totuși să particip la sondaj?

Da, puteți totuși participa. Dacă o întrebare nu vi se aplică, vă rugăm să selectați „Nu se aplică” (acolo unde este inclusă) sau să o lăsați fără răspuns. Sondajul online va sări automat peste unele întrebări care nu sunt relevante pentru dvs. Dacă participați folosind chestionarul pe suport de hârtie, am inclus instrucțiuni de rutare pentru a vă ajuta să evitați să răspundeți la întrebările care nu sunt relevante.

Pe cine ar trebui să contactez dacă nu doresc să particip?

Participarea este în totalitate voluntară. Sperăm că veți participa, deoarece acest lucru ne va oferi cea mai bună imagine posibilă despre experiențele oamenilor cu cabinetele GP și alte servicii NHS locale.

Dacă nu doriți să primiți mesaje de reamintire cu privire la acest sondaj, vă rugăm să contactați linia de asistență telefonică Ipsos pentru sondaje la numărul gratuit 0800 819 9145 (de luni până vineri, între orele 08:00 și 21:00; sâmbătă între orele

10:00 și 17:00). De asemenea, puteți trimite un e-mail la Ipsos la adresa GPPatientSurvey@ipsos.com.

Vă rugăm să vă pregătiți codul de acces, pe care îl găsiți în mijlocul scrisorii.

Cum contactați persoanele pentru a le solicita participarea la sondaj? Acest sondaj este legitim?

Veți fi invitat(ă) să participați la sondajul GP Patient Survey în numele NHS England de Ipsos, o agenție independentă de cercetare de piață. Acesta este un sondaj voluntar, iar invitația inițială este trimisă prin poștă. Puteți participa la sondaj online, pe suport de hârtie sau apelând linia noastră de asistență telefonică.

De asemenea, este posibil să primiți mesaje text sau e-mailuri, prin care să fiți invitat(ă) sau atenționat(ă) să participați la sondaj. Fiecare mesaj text sau e-mail conține fie un link unic către sondajul online (care vă permite să participați online fără a fi nevoie să introduceți codul de acces), fie către o scrisoare electronică, care oferă informații despre modul în care puteți participa.

În cadrul sondajului nu vi se va solicita să furnizați informații care vă pot identifica, precum numele, adresa sau datele bancare. Nimeni nu vă va aborda la domiciliu sau prin telefon pentru a vă cere să participați la sondaj. La un moment dat, vor exista o serie de alte sondaje derulate de Ipsos sau de alte companii de cercetare, dintre care unele pot conține întrebări similare celor din acest sondaj. În cazul în care cineva spune că vă va suna sau vă va vizita pentru a vă invita în mod specific să participați la sondajul „GP Patient Survey”, vă recomandăm să nu vorbiți cu și să nu lăsați persoana respectivă să intre în locuința dvs. și să contactați poliția.

Dacă aveți întrebări suplimentare cu privire la sondaj, Ipsos vă pune la dispoziție o linie telefonică gratuită de asistență pentru sondaje. Vă rugăm să sunați la 0800 819 9145 (între orele 08:00 și 21:00 de luni până vineri, sau sâmbătă între orele 10:00 și 17:00).

De ce am primit o notificare de la aplicația NHS?

Este posibil să primiți, de asemenea, notificări de la aplicația NHS prin care sunteți invitați sau vi se reamintește să participați la sondaj. Fiecare notificare din aplicație conține un link unic către sondajul online (care vă permite să participați online fără a fi nevoie să introduceți codul dvs. de acces) sau un link unic către o scrisoare electronică care oferă informații despre modul de participare.

General

Cât costă apelurile către numerele 0800?

Toate apelurile către numerele de telefon 0800 sunt gratuite atunci când sunt efectuate de pe un telefon fix sau mobil standard din Marea Britanie.

Ce este Ipsos?

Ipsos este o organizație de sondaje înregistrată și independentă, care respectă cu strictețe codul de conduită etică al Societății de Cercetare de Piață. Ipsos UK și MORI, de care poate ați auzit separat, au fuzionat în octombrie 2005 pentru a forma a doua cea mai mare organizație de cercetare din Marea Britanie.

Ipsos a obținut noul standard internațional ISO 20252, precum și standardul internațional pentru securitatea informațiilor ISO 27001 de la organismul de atribuire acreditat, Marketing Quality Assurance (MQA). Această companie este prima companie de investigații din lume care a obținut aceste două standarde.

Pentru mai multe informații despre Ipsos, vă rugăm să accesați www.ipsos.com/en-uk.

Confidențialitatea și protecția datelor

Informațiile din această secțiune explică modul în care și motivul pentru care folosim datele dvs. cu caracter personal pentru sondajul GP Patient Survey. De asemenea, vă prezentăm drepturile dvs. și modul în care ne puteți contacta dacă aveți întrebări sau preocupări cu privire la utilizarea datelor dvs.

Cum ați obținut datele mele de contact?

Ipsos vă trimite acest chestionar în numele NHS England. Numele au fost alese la întâmplare din lista pacienților NHS, înregistrați la un GP. NHS England a comunicat o cantitate limitată dintre datele dvs. cu caracter personal pentru ca Ipsos să vă poată invita să participați la această cercetare. Aceste date includ:

- numele și adresa dvs.
- codul cabinetului GP și numărul NHS
- genul și luna/anul nașterii
- numărul de telefon mobil (dacă este disponibil)

Ipsos va păstra confidențialitatea datelor dvs. și va folosi datele dvs. de contact numai pentru a vă invita să participați la sondaj. După finalizarea sondajului, Ipsos va distruge în siguranță datele dvs. de contact, cu excepția cazului în care ați fost de acord să fiți contactat din nou în legătură cu cercetări viitoare, caz în care Ipsos va păstra în siguranță detaliile dvs. de contact timp de 24 de luni. Ipsos nu deține informații despre starea dvs. de sănătate.

Care este temeiul juridic pentru prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal?

NHS England derulează această cercetare pentru a ajuta NHS să îmbunătățească serviciile oferite de cabinetele GP și alte servicii locale ale NHS. Acest lucru îi va ajuta să răspundă mai bine nevoilor locale în urma răspunsurilor furnizate de pacienți în cadrul sondajului. Ei au obligația legală (în temeiul secțiunii 13Q din Legea NHS din 2006) de a implica publicul în operarea serviciilor pentru pacienții NHS.

NHS England este operatorul de date pentru prelucrarea datelor cu caracter personal pentru sondajul GP Patient Survey, ceea ce înseamnă că este responsabil să se asigure că prelucrarea respectă Regulamentul general privind protecția datelor din Regatul Unit (UK GDPR).

Temeiul legal pentru NHS England în ceea ce privește prelucrarea datelor din sondajul GP Patient Survey este Articolul 6(1)(e) – *„procesarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau care rezultă din exercitarea autorității publice cu care este investit operatorul”*. Prelucrarea datelor cu caracter personal din categorii speciale (cum ar fi datele despre sănătate, origine rasială sau etnică sau orientare sexuală) trebuie să îndeplinească o condiție suplimentară, Articolul 9(2)(h) *„prelucrarea este necesară în scopuri legate de medicina preventivă sau a muncii, evaluarea capacității de muncă a angajatului, stabilirea unui diagnostic medical, furnizarea de asistență medicală sau socială ori a unui tratament medical sau de gestionare a sistemelor și serviciilor de sănătate ori de asistență socială”*. Acest lucru înseamnă că NHS England poate utiliza datele cu

caracter personal pe care le deține despre dvs. în scopul cercetării, cu respectarea unor garanții adecvate. Ipsos este responsabil cu prelucrarea datelor, fiind împuternicit de NHS England pentru realizarea sondajului.

Puteți accesa Notificarea de confidențialitate a NHS England la <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

Participarea la sondaj este voluntară. Cu toate acestea, dacă nu doriți să participați, vă rugăm să trimiteți un e-mail la GPPatientSurvey@ipsos.com. În e-mail, vă rugăm să includeți codul dvs. de acces (aflat în mijlocul scrisorii sau în partea din față a chestionarului) și să indicați că doriți să renunțați la completarea sondajului.

Se aplică opțiunile de excludere a datelor naționale la acest sondaj?

Nu. Departamentul de sănătate și asistență socială a confirmat că opțiunea de excludere națională a datelor se aplică numai atunci când informațiile confidențiale ale pacienților sunt utilizate în alte scopuri decât îngrijirea persoanei în cauză. Informațiile confidențiale despre pacienți includ date clinice despre persoana în cauză (cum ar fi orice afecțiuni medicale, rețete sau îngrijiri primite) și orice informații despre persoana în cauză care au fost accesate prin intermediul dosarului medical al acesteia. Sondajul GP Patient Survey utilizează date demografice și de contact extrase din registrul pacienților cabinetelor de GP pentru a selecta și contacta persoanele care vor fi intervievate. Aceste date cu caracter personal nu sunt clasificate ca informații confidențiale despre pacienți, deoarece nu se utilizează sau nu se accesează informații clinice. Prin urmare, opțiunea națională de excludere a datelor nu se aplică sondajului GP Patient Survey.

Avem acces la datele dvs. referitoare la starea de sănătate?

Nu, în niciun caz. Ipsos a primit numai codul cabinetului GP și numărul NHS, numele, datele de contact, luna și anul nașterii și sexul dvs. NHS England nu a furnizat către Ipsos nicio informație despre starea dvs. de sănătate – aceste informații rămân confidențiale între dvs. și GP.

Ipsos primește numărul dvs. NHS pentru a se asigura că nu vă mai contactează din nou dacă anterior ați renunțat la participarea la sondaj. Date dvs. de contact sunt folosite pentru a vă contacta cu solicitarea de a participa la sondaj, iar codul cabinetului GP va fi folosit numai pentru a raporta răspunsurile la cabinetele GP.

Informațiile privind luna și anul nașterii și sexul vor fi utilizate numai pentru a ne asigura că datele anonime ale sondajului corespund cât mai bine profilului populației cabinetului.

Cu cine sunt împărtășite datele dvs. de contact?

Ipsos colaborează cu anumite organizații furnizoare de servicii pentru derularea sondajului. Astfel, Ipsos trebuie să comunice datele dvs. de contact următoarelor organizații furnizoare de servicii pentru a vă invita să participați:

- Adare SEC; tipărirea scrisorilor și chestionarelor
- Cisco; distribuirea de invitații prin mesaje text
- The Delivery Group și Royal Mail; distribuție și francare

Google Cloud Platform (GCP) oferă Ipsos servicii de găzduire pentru toate aplicațiile și datele utilizate pentru a colecta răspunsurile la sondaj (toate acestea sunt gestionate de Ipsos).

Toți acești furnizori sunt aprobați și respectă GDPR din Marea Britanie.

Modulele cookie

Unele sondaje online colectează informații prin utilizarea unor module „cookie”. Acestea sunt fișiere de mici dimensiuni stocate pe computerul dvs. Modulele cookie sunt utilizate cât mai rar posibil și numai pentru controlul și validarea calității. Aveți posibilitatea de a șterge modulele „cookie” sau de a împiedica utilizarea acestora prin modificarea setărilor browserului de pe computerul dvs.

De asemenea, Ipsos captează automat informații despre sistemul dvs. de operare, setările de afișare și tipul de browser, pentru a se asigura că, chestionarul de sondaj este livrat într-o formă adaptată la software-ul pe care îl utilizați pe computer. Ipsos nu captează nicio altă informație de pe computerul dvs.

Ce se întâmplă cu răspunsurile dvs.? Va avea medicul dvs. acces la răspunsurile dvs. din sondaj?

După ce ați completat sondajul, Ipsos va combina răspunsurile dvs. cu răspunsurile altor persoane pentru a publica rezultatele. Răspunsurile dvs. individuale vor fi păstrate în mod confidențial. Ipsos poate împărtăși răspunsurile dvs. din sondaj cu cercetători autorizați, dar numai într-un mod care nu vă identifică și în conformitate cu regulile stricte privind prelucrarea datelor. Nimeni nu vă va putea identifica pe baza rezultatelor publicate.

Răspunsurile dvs. nu sunt trimise către medicul dvs. sau cabinetul GP. Ipsos, în numele NHS England, le publică în mod anonim, împreună cu alte feedback-uri despre cabinetul dvs. medical, pe site-ul web al sondajului GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>.

Cine sunt angajații și cercetătorii autorizați de NHS England și cum pot utiliza rezultatele?

Pentru a putea utiliza datele sondajului la nivelul fiecărui pacient în parte, toți cercetătorii, inclusiv cei angajați de NHS England și de alte organizații, trebuie să solicite permisiune. Fiecare cerere trebuie să treacă printr-un proces de aprobare riguros, care să stabilească activitatea care va fi efectuată, cu un acord conform căruia orice publicare va face referire numai la date complet anonime. Toți ceilalți utilizatori pot accesa numai date anonime la nivel național, ICS, PCN sau la nivel de cabinet medical.

Unde vor fi stocate și prelucrate datele dvs. cu caracter personal?

Aplicația utilizată pentru a colecta răspunsurile la sondaj este găzduită de Google Cloud Platform (GCP) în Frankfurt, Germania și totul este gestionat de Ipsos.

După participarea dvs., toate datele dvs. cu caracter personal vor fi păstrate de către Ipsos în centre de date și servere din Marea Britanie găzduite de RackSpace UK. RackSpace UK furnizează servicii de găzduire gestionate de grupul Ipsos, aceasta fiind o infrastructură dedicată exclusiv pentru Ipsos. RackSpace oferă asistență până la nivelul sistemului de operare, iar Ipsos gestionează aplicațiile și datele instalate.

Cum garantăm siguranța informațiilor dvs. cu caracter personal?

Ipsos tratează cu seriozitate responsabilitățile sale cu privire la securitatea informațiilor și aplică diverse măsuri de precauție pentru a se asigura că informațiile dvs. sunt protejate împotriva pierderii, furtului sau utilizării necorespunzătoare. Printre măsurile de precauție se numără securitatea fizică adecvată a sediilor și accesul controlat și limitat la sistemele computerizate. Au fost luate măsuri stricte pentru a se asigura că informațiile cu caracter personal sunt stocate în siguranță și sunt văzute numai de către personalul direct implicat în proiect.

Ipsos dispune de auditări interne și externe regulate pentru controalele privind securitatea informațiilor și metodele sale de lucru și este acreditat la nivelul standardului internațional pentru securitatea informațiilor, ISO 27001.

Răspunsurile dvs. individuale la întrebări nu sunt legate de numele dvs., datele dvs. de contact sau de numărul dvs. NHS. Ipsos, precum și personalul și cercetătorii aprobați de NHS England, tratează răspunsurile individuale în mod confidențial. Ei respectă toate aspectele și termenii Regulamentului general privind protecția datelor din Regatul Unit și toate celelalte legi relevante, inclusiv cerințele privind stocarea securizată.

În cazul în care ați oferit permisiunea de a fi contactat în legătură cu sondaje sau cercetări de monitorizare ulterioară, este posibil ca răspunsurile dvs. să fie asociate cu numele și detaliile dvs. de contact. Pentru informații suplimentare, consultați secțiunea „Ce se întâmplă dacă am fost de acord să fiu contactat din nou pentru cercetări suplimentare?” în rubrica de Întrebări frecvente din „Sondaj online”.

Cât timp va păstra Ipsos datele dvs. cu caracter personal și răspunsurile care vă identifică?

Ipsos va păstra datele dvs. într-un mod care vă poate identifica doar atât timp cât este necesar pentru a susține proiectul de cercetare și constatările acestuia. În practică, acest lucru înseamnă că, după ce raportăm într-un mod acceptabil rezultatele anonime ale cercetării, vom elimina în condiții de siguranță datele dvs. cu caracter personal și datele care vă identifică din sistemele noastre și ale furnizorilor noștri de servicii.

Pentru acest studiu, vom elimina în siguranță datele dvs. cu caracter personal din sistemele noastre până în septembrie 2025.

Dacă ați oferit permisiunea la sfârșitul sondajului de a fi contactat în legătură cu sondaje sau cercetări de monitorizare ulterioară, detaliile dvs. de contact vor fi eliminate din sistemele noastre până în aprilie 2027.

Cum este implicat cabinetul dvs. GP în acest sondaj?

Chestionarul este trimis unei selecții aleatorii de persoane înregistrate la un GP din Anglia, iar numele dvs. a fost selectat aleatoriu din lista de pacienți înregistrați la un GP deținută de NHS England.

Cabinetele GP ar trebui să fie informate cu privire la desfășurarea acestui sondaj. După finalizarea sondajului, ei vor avea acces la rezultatele statistice anonime legate de cabinetul lor, disponibile pe site-ul web al sondajului GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>. Ei nu vor avea acces la răspunsurile individuale.

A obținut acest sondaj o aprobare etică?

Înainte de începerea primului sondaj în 2007, Ipsos a consultat Comitetul de etică al Biroului Central pentru Cercetare (COREC). Ipsos a fost informată că acest sondaj este mai degrabă o „evaluare a serviciilor” decât o „cercetare simplă” - pentru a evalua serviciile oferite de medicii GP către pacienții lor. Prin urmare, acest sondaj nu necesită o aprobare etică formală a cercetării medicale. Cu toate acestea, Ipsos respectă cu strictețe codul de etică de cercetare al Societății de Cercetare de Piață, iar detaliile pacienților furnizate nu sunt folosite în alt scop decât cel al acestui sondaj.

Regulamentul general privind protecția datelor din Regatul Unit (UK GDPR)

GDPR din Regatul Unit include o serie de drepturi, deși nu toate se aplică în cazul în care temeiul juridic al prelucrării este o sarcină publică, inclusiv dreptul la ștergerea și la portabilitatea datelor.

Aveți dreptul de a solicita accesul la orice date cu caracter personal deținute de Ipsos până în septembrie 2025, când acestea vor fi șterse. Puteți să vă opuneți prelucrării datelor dvs. cu caracter personal sau a răspunsurilor pe care le furnizați în cadrul sondajului, în orice moment înainte ca datele să fie prelucrate pentru raportare (31 martie 2025).

NHS England trebuie să răspundă, în general, la solicitările legate de drepturile dvs. în termen de o lună, deși există unele excepții la acest termen. [Notificarea de confidențialitate a NHS England](#) explică drepturile dvs. și modul în care le puteți exercita.

Aveți dreptul să depuneți o plângere la Biroul Comisarului pentru Informații (ICO) dacă sunteți preocupat(ă) de modul în care am prelucrat datele dvs. cu caracter personal. Puteți afla detalii despre cum să contactați Biroul Comisarului pentru Informații la <https://ico.org.uk/global/contact-us/> sau trimițând un e-mail la casework@ico.org.uk.

Cum puteți contacta Ipsos și NHS England cu privire la acest sondaj și/sau la datele dvs. cu caracter personal?

Contactați Ipsos

Dacă aveți întrebări cu privire la această cercetare sau dacă aveți nevoie de informații suplimentare cu privire la această notă de confidențialitate, respectarea de către noi a legilor privind protecția datelor sau cu privire la informațiile pe care le deținem despre dvs., vă rugăm să contactați echipa de cercetare. Ei pot fi contactați prin:

E-mail: GPPatientSurvey@ipsos.com

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

Contactați NHS England

E-mail: england.contactus@nhs.net
Telefon: 0300 311 22 33

Poștă:
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT