

GP PATIENT SURVEY

Informácie o prieskume:

Prečo sa koná tento prieskum?

Pacientsky prieskum všeobecného lekárstva GP Patient Survey má za cieľ poskytnúť pacientom príležitosť vyjadriť sa k svojim skúsenostiam so všeobecným lekárstvom (GP) a ostatnými miestnymi zdravotníckymi službami v rámci NHS.

Prieskum zisťuje, aké sú vaše skúsenosti s miestnou ambulanciou všeobecného lekára (GP) a inými miestnymi službami NHS a obsahuje otázky týkajúce sa vášho zdravotného stavu. Prieskum obsahuje otázky týkajúce sa celého radu tém, napríklad ako je ľahké alebo ťažké kontaktovať vašu ambulanciu všeobecného lekára (GP), kvalita starostlivosti poskytovanej zdravotníckymi pracovníkmi a skúsenosti so službami NHS, keď je vaša ambulancia všeobecného lekára (GP) zatvorená. Prieskum obsahuje aj otázky hodnotiace skúsenosti so službami NHS v oblasti zubného lekárstva a lekární.

Odpovede, ktoré získame, pomôžu NHS zlepšiť miestne zdravotné služby pre ľudí ako vy alebo vaša rodina. Je dôležité, aby sme sa dozvedeli o vašich skúsenostiach aj v prípade, ak ste už dávnejšie nenavštívili svojho všeobecného lekára (GP), alebo ak ste sa už prieskumu v minulosti zúčastnili.

Kto je organizátorom tohto prieskumu?

Nezávislá agentúra [Ipsos](#) zaoberajúca sa prieskumami spravuje tento prieskum v mene NHS England. Tento prieskum pre NHS England realizuje nezávislá výskumná agentúra Ipsos.

Prečo ma požiadali o účasť v prieskume?

O účasť v prieskume vás požiadali preto, lebo ste boli náhodne vybraný/-á z pacientov, ktorí sú registrovaní u všeobecného lekára (GP) v Anglicku. Žiadosť o účasť v tohtoročnej vlně GP Patient Survey dostalo zhruba 2,5 milióna pacientov starších ako 16 rokov registrovaných u všeobecného lekára (GP) v Anglicku.

Prečo mi bola zaslaná textová správa? Môže ísť o podvod?

V prípade, že máme k dispozícii mobilné telefónne číslo, zasielame textové správy ako pripomienku na to, aby ste sa zúčastnili prieskumu. Textové správy sa odosielajú z „GP_Survey“ alebo „NHS GP Patient Survey“ v závislosti od telefónneho operátora a zariadenia. Každá textová správa obsahuje jedinečný odkaz (link), ktorý obsahuje vaše prihlasovacie údaje. To vám umožní zúčastniť sa online prieskumu bez toho, aby ste museli zadávať svoj osobný prístupový kód. Toto je ukážka jednej z textových správ:

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/r/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.

Môžete tiež dostať textovú správu s jedinečným odkazom na elektronický list, kde vás vyzveme, aby ste sa zúčastnili prieskumu. To vám tiež umožní zúčastniť sa online bez toho, aby ste museli zadávať svoj osobný prístupový kód.

Prečo prebieha prieskum znova?

GP Patient Survey umožňuje pacientom vyjadriť svoje skúsenosti so starostlivosťou a službami, ktoré im poskytuje ich všeobecný lekár (GP). Tento GP Patient Survey uskutočňujeme každý rok, aby sme mohli sledovať zmeny v čase a monitorovať kvalitu služieb. Prieskum pomôže NHS zlepšiť ambulancie všeobecných lekárov (GP) a ďalšie miestne služby NHS tak, aby lepšie zodpovedali vašim potrebám.

Aj v prípade, že ste sa prieskumu zúčastnili minulý rok, je dôležité, aby sme sa dozvedeli o vašich najnovších skúsenostiach.

Koho mám kontaktovať, ak sa nechcem zúčastniť?

Účasť na prieskume je úplne dobrovoľná. Dúfame, že sa zúčastníte, pretože nám to poskytne čo najlepší obraz o skúsenostiach pacientov s ambulanciami všeobecných lekárov (GP) a ďalšími miestnymi službami NHS.

Ak nechcete dostávať upozornenia týkajúce sa tohto prieskumu, zavolajte na infolinku spoločnosti Ipsos pre tento prieskum na bezplatnom telefónnom čísle 0800 819 9135 (od pondelka do piatka od 8.00 do 21.00 h, v sobotu od 10.00 do 17.00 h). Môžete tiež poslať e-mail spoločnosti Ipsos na adresu GPPatientSurvey@ipsos.com.

Buďte pripravení poskytnúť svoj prístupový kód, ktorý nájdete v strede listu.

Mám sťažnosť, ktorá sa týka ambulancie môjho všeobecného lekára (GP), ktorá nie je obsiahnutá v prieskume. Ako môžem podať svoju sťažnosť?

Spoločnosť Ipsos vám nemôže pomôcť s inými otázkami alebo sťažnosťami, ktoré môžete mať v súvislosti so svojím lekárom, zdravotnou sestrou alebo ambulanciou všeobecného lekára (GP). Ipsos len vykonáva tento GP Patient Survey v mene NHS England.

Ak chcete vyjadriť pripomienky k svojej ambulancii všeobecného lekára (GP), môžete poskytnúť písomnú spätnú väzbu aj iným spôsobom. Vaša ambulancia praktického lekára (GP) by napríklad mala ponúkať Test pre priateľov a rodiny (Friends and Family Test, FFT), ktorý vám umožní zanechať pripomienky k vašej skúsenosti. Spätnú väzbu o službách, ktoré ste dostali, môžete poskytnúť aj uverejnením komentárov na webových stránkach vrátane webovej stránky NHS a Care Opinion. Ďalšie informácie o tom, ako poskytnúť spätnú väzbu, nájdete na webovej stránke NHS England na adrese: <https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback/>.

Ak chcete podať sťažnosť na služby alebo starostlivosť poskytovanú ambulanciu vášho všeobecného lekára (GP), môžete si vybrať, či sa chcete sťažovať priamo ambulancii alebo objednávateľovi, čo je organizácia, ktorá za poskytnutú službu alebo starostlivosť platí. V prípade služieb všeobecného lekára (GP) je objednávateľom vaša miestna rada pre integrovanú starostlivosť (Integrated Care Board, ICB). Veľmi často bude schopná vyriešiť vašu záležitosť miestna ambulancia. Ak sa rozhodnete obrátiť na miestnu ICB, informácie o spôsobe kontaktovania nájdete na týchto webových lokalitách: [NHS England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#).

Viac informácií o tom, ako podať sťažnosť, nájdete na nasledujúcich webových lokalitách:

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

Mám možnosť vidieť výsledky tohto prieskumu?

Áno. Výsledky prieskumu sú zverejnené a dostupné na www.gp-patient.co.uk.

Absolvovanie prieskumu:

Musím odpovedať na všetky otázky?

Odpovede na všetky otázky vrátane všetkých demografických otázok v časti „O vás“ sú úplne dobrovoľné, takže nemusíte odpovedať na všetky. Dúfame však, že ich zodpoviete čo najviac, pretože nám to poskytne čo najlepší obraz o vašich skúsenostiach.

V online prieskume sa na základe vašich predchádzajúcich odpovedí automaticky vynechajú niektoré otázky, ktoré sa vás netýkajú. Ak sa zúčastníte pomocou papierového dotazníka, postupujte pozorne podľa pokynov.

Mám políčko odškrtnúť alebo mám vpísať krížik?

Políčko zodpovedajúce podľa vášho názoru najpresnejšej odpovedi alebo skúsenosti môžete odškrtnúť alebo vpísať doň krížik.

Čo sa stane, ak budem potrebovať pomoc pri účasti na prieskume?

Spoločnosť Ipsos poskytuje pacientom, ktorí potrebujú pomoc pri účasti na prieskume, bezplatnú telefonickú linku pomoci. Volajte na číslo 0800 819 9135 v pracovných dňoch medzi 8.00 a 21.00 h alebo v sobotu od 10.00 do 17.00 h.

Pacienti, ktorí nechcú vyplniť dotazník v papierovej forme, sa môžu zapojiť do prieskumu elektronicky prostredníctvom odkazu na webovej stránke www.gp-patient.co.uk/survey (počas trvania preiskumu). Upozorňujeme však, že na jedného pacienta možno prijať len jednu odpoveď.

Čo znamená symbol BSL na titulnej strane dotazníka?

Symbol BSL na titulnej strane dotazníka je logo British Sign Language.

British Sign Language (BSL) je najrozšírenejšou formou posunkového jazyka vo Veľkej Británii. Jazyk BSL má svoju vlastnú gramatickú štruktúru a syntax a nie je závislý od hovorenej angličtiny ani s ňou úzko nesúvisí.

Ďalšie informácie o GP Patient Survey a online verzia tohto prieskumu sú k dispozícii v British Sign Language na webovej stránke [BSL User page](#).

Pri vypíňaní dotazníka som sa pomýlil/-a. Čo mám robiť?

Boli by sme radi, keby ste vyplnený dotazník poslali, aj keď ste sa pomýlili. Stačí, ak úplne vyplníte políčko s nesprávnou odpoveďou a potom starostlivo zaškrtnete správne políčko.

Stratil/-a som svoj dotazník. Môžete mi poslať ďalšiu kópiu?

Dotazník v papierovej podobe zašleme vo februári všetkým, ktorí boli vyzvaní, aby sa zapojili, ale ešte tak neurobili. Ak po tomto čase stratíte svoj dotazník, môžete sa zúčastniť aj online; pošlite nám e-mail na adresu GPPatientSurvey@ipsos.com so žiadosťou o prístupový kód a my vám ho zašleme späť. Môže to trvať niekoľko dní, pretože všetky prístupové kódy sú bezpečne uložené.

Môžete tiež dostávať textové správy s výzvou na účasť v prieskume. Väčšina textových správ bude obsahovať jedinečný odkaz, ktorý vám umožní zúčastniť sa online bez potreby zadávať prístupový kód. Niektoré textové správy budú obsahovať odkaz na pozývaci elektronický list, ktorý si budete môcť pozrieť online a v ktorom bude vysvetlené, ako sa zúčastniť na prieskume.

Ak pri účasti potrebujete ďalšiu pomoc, zavolajte na číslo 0800 819 9135 v čase od pondelka do piatka od 8.00 do 21.00 h alebo v sobotu od 10.00 do 17.00 h.

Môže sa prieskumu namiesto mňa zúčastniť môj manžel/manželka/priateľ/nieko iný?

V prieskume sa kladú otázky o životných skúsenostiach osoby, ktorej meno je uvedené na liste. Preto, hoci môžete niekoho požiadať o pomoc pri jeho vyplnení, mali by ste uvádzať len odpovede týkajúce sa vašich vlastných skúseností.

Môžem odpovedať na moje skúsenosti s kontaktovaním praktického lekára (GP) v mene inej osoby?

Áno, ale len v jednej časti prieskumu. Väčšina otázok sa pýta na vaše skúsenosti. V časti s názvom „Váš posledný kontakt“ (otázky 8 a 16) možno odpovedať na otázky o prípadoch, kedy ste kontaktovali ambulanciu vo svojom mene alebo v mene inej osoby.

Okrem toho je možné v časti s názvom „Keď je vaša ambulancia GP zatvorená“ (otázky 33 až 36) odpovedať aj na otázky o prípadoch, keď ste kontaktovali alebo využili služby NHS (pre seba alebo niekoho iného), pretože vaša ambulancia všeobecného lekára (GP) bola zatvorená.

Ale na ostatné otázky by ste mali odpovedať len na základe svojich skúseností.

Môžem niekomu pomôcť zúčastniť sa na prieskume?

Áno, ak priateľ alebo príbuzný potrebuje vašu pomoc pri vyplňaní dotazníka, môžete im ponúknuť svoju pomoc. Odpovede by sa však mali týkať len ich osobných skúseností.

Môžem vyplniť dotazník v mene niekoho iného?

Ak niekto potrebuje vašu pomoc pri vyplňaní dotazníka, môžete im ju ponúknuť. Odpovede by sa však mali týkať len ich skúseností.

Ak váš príbuzný alebo priateľ nie je spôsobilý zúčastniť sa prieskumu, môžete ho vyplniť v ich mene, ak vám na to dali súhlas. Odpovedzte, prosím, len na všetky

otázky týkajúce sa ich skúseností vrátane demografických otázok na konci prieskumu.

Spoločnosť Ipsos poskytuje aj bezplatnú telefónnu linku pomoci pre pacientov, ktorí majú problémy s vyplnením dotazníka. Zavolajte na číslo 0800 819 9135 od pondelka do piatku od 8.00 do 21.00 hod. alebo v sobotu od 10.00 do 17.00 hod.

Musím list poslať späť?

Nie, stačí, ak vyplnený dotazník pošlete späť v priloženej predplatenej obálke.

Minulý týždeň/minulý mesiac/nedávno som zmenil/-a ambulanciu, mám sa zúčastniť prieskumu aj tak?

Ak ste od októbra 2024 zmenili ambulanciu svojho všeobecného lekára (GP), odpovedzte na otázky týkajúce sa ambulancie všeobecného lekára (GP), v ktorej ste boli registrovaní pred tým. No v prípade otázok týkajúcich sa vašej poslednej návštevy uvažujte o všetkých návštevách u všeobecného lekára. Môže ísť o akékoľvek miesto ambulancie všeobecného lekára (GP), alebo o iné priestory, napríklad v strediskách ambulancií všeobecných lekárov (GP) alebo zdravotných strediskách.

Za posledný rok som nenavštívil/-a svojho všeobecného lekára (GP), ale poslali mi list, v ktorom ma vyzvali, aby som sa zúčastnil/-a prieskumu. Mal/-a by som sa ho zúčastniť?

Áno, ak ste registrovaný/-á v ambulancii všeobecného lekára (GP). Aj keď ste v poslednom čase neboli na návšteve u všeobecného lekára (GP), zdravotnej sestry alebo iného zdravotníckeho pracovníka, vaše odpovede sú pre nás stále cenné. V prieskume sú otázky, ktoré sa pýtajú, kedy ste sa naposledy pokúšali kontaktovať svoju ambulanciu všeobecného lekára (GP) a kedy ste boli naposledy objednaný/-á k všeobecnému lekárovi. Tieto nám pomôžu pochopiť, či je vaša skúsenosť nedávna alebo nie.

V mojej ambulancii sa zvyčajne stretávam so zdravotnou sestrou alebo iným zdravotníckym pracovníkom, nie so všeobecným lekárom (GP). Môžem sa napriek tomu zúčastniť tohto prieskumu?

Áno, stále sa môžete zúčastniť. Väčšina otázok sa týka všeobecného lekárstva ako celku, čo zahŕňa návštevy u všeobecného lekára (GP), so zdravotnou sestrou alebo inými zdravotníckymi pracovníkmi. Otázky sa týkajú vašich skúseností so všetkými zdravotníckymi pracovníkmi pracujúcimi v ambulancii, ako sú zdravotné sestry, lekárnici alebo odborníci na duševné zdravie, ako aj všeobecní lekári (GP). Vaša spätná väzba o týchto stretnutiach je rovnako cenná pre zlepšenie celkových ambulantných služieb.

Dokedy sa musím zúčastniť?

Zapojte sa čo najskôr a v každom prípade sa uistite, že ste prieskum vyplnili do 31. marca 2025.

V mojom liste nebola priložená obálka/dotazník.

Ľuďom, ktorí boli vyzvaní, aby sa zapojili, ale ešte tak neurobili, pošleme vo februári dotazník v papierovej forme.

Ak by ste sa chceli zúčastniť prostredníctvom papierového dotazníka, kontaktujte tím spoločnosti Ipsos na bezplatnej linke 0800 819 9135 alebo e-mailom na GPPatientSurvey@ipsos.com. Uistite sa, že máte svoj 12-miestny prístupový kód.

Ak máte dotazník (ale nemáte obálku), vložte ho do obálky označenej len „FREEPOST GP PATIENT SURVEY“. Známkou nepotrebujete.

Dotazník môžete vyplniť aj online na stránke www.gp-patient.co.uk/survey (keď je dotazník otvorený). Ak ste stratili prístupový kód, pošlite nám e-mail na adresu GPPatientSurvey@ipsos.com a my vám ho zašleme späť. Môže to trvať niekoľko dní, pretože všetky prístupové kódy uchováваме zabezpečeným spôsobom.

Vyplnenie dotazníka na webovej stránke:

Môžem dotazník vyplniť elektronicky?

Áno, môžete sa zapojiť online prostredníctvom odkazu na stránke www.gp-patient.co.uk/survey. Budete musieť zadať svoj prístupový kód. Prístupový kód je vytlačený uprostred listu. Upozorňujeme však, že na jedného pacienta je možné prijať len jednu odpoveď.

Stratil/-a som svoj prístupový kód, ktorý potrebujem na vyplnenie online prieskumu. Môžem ho znova získať?

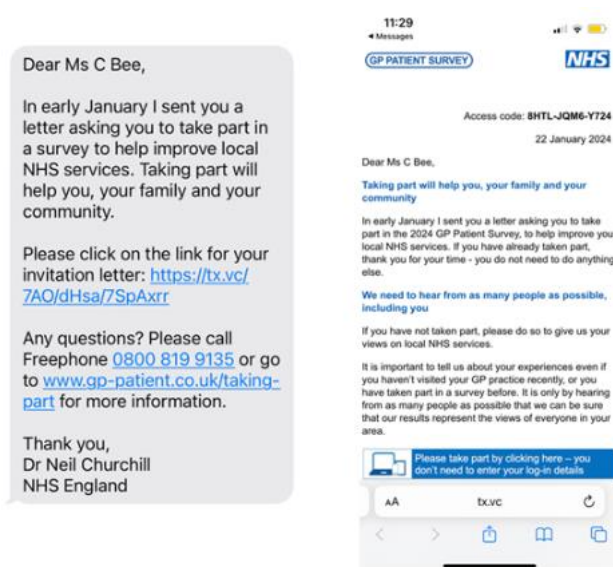
Ak ste stratili svoj prístupový kód, pošlite nám e-mail s vašou žiadosťou na adresu GPPatientSurvey@ipsos.com a my vám ho zašleme späť. Môže to trvať niekoľko dní, pretože všetky prístupové kódy uchováame zabezpečeným spôsobom.

Prípadne môžete počkať, kým vám príde ďalšia pripomienka alebo textová správa, ktorú budeme zasielať každému, kto ešte prieskum nevyplnil. Váš prístupový kód bude vytlačený na liste.

Kde nájdem prístupový kód na online účasť?

Váš prístupový kód má 12 znakov a na vašom liste alebo dotazníku vyzerá takto: XXXX-XXXX-XXXX. Napríklad 9N67-MYQK-FPSB. Pri zadávaní prístupového kódu do online prieskumu zadajte do každého políčka 4 znaky.

Okrem toho sa pacientom, ktorí majú k dispozícii mobilné číslo, posielajú textové správy s výzvou na účasť v prieskume. Textové správy budú obsahovať jedinečný odkaz, ktorý vám umožní zúčastniť sa online bez potreby zadávať prístupový kód. Niektoré textové správy budú obsahovať odkaz na pozývaci elektronický list, ktorý vysvetľuje, ako sa zúčastniť na prieskume.



Môžete tiež dostať e-mail s výzvou alebo pripomienkou, aby ste sa zúčastnili na prieskume. Tieto budú obsahovať aj jedinečný odkaz na online prieskum.

Čo sa stane, ak som súhlasil/-a s opätovným kontaktovaním na účely ďalšieho prieskumu?

Po prvé, účasť na akomkoľvek ďalšom výskume je dobrovoľná. Vždy dostanete dostatok informácií, ktoré vám pomôžu vopred sa rozhodnúť, či sa chcete zúčastniť.

Ak ste dali súhlas na opätovné kontaktovanie, vaše kontaktné údaje budeme bezpečne uchovávať nasledujúce dva roky. NHS England schváli všetky plánované následné výskumy. NHSE požiada spoločnosť Ipsos, aby vás kontaktovala v jej mene, aby vás informovala o každom novom výskume, a vaše údaje poskytne schválenej organizácii len v prípade, že na to dáte súhlas.

Ak ste opatrovateľ a dali ste súhlas Office for National Statistics (ONS) , aby vás kontaktovala ohľadom vašich skúseností, vaše údaje budú poskytnuté tejto inštitúcii.

Ak ste súhlasili s kontaktovaním v súvislosti s budúcim výskumom, vaše údaje budú bezpečne odstránené z našich systémov do apríla 2027. Máte právo kedykoľvek pred týmto termínom zmeniť svoje rozhodnutie.

Ak ste povedali „nie“, nebudeme vás kontaktovať v súvislosti s následným výskumom tohto prieskumu. Vaše kontaktné údaje a číslo NHS vymažeme v súlade s našimi zásadami ochrany osobných údajov. Ak budete náhodne vybraní na účasť v prieskume GP Patient Survey alebo v iných prieskumoch, môžeme vás kontaktovať aj v budúcnosti. Viac informácií nájdete na stránke: www.gp-patient.co.uk/confidentiality.

Účasť na prieskume:

Prečo som nedostal/-a pozvánku k účasti? Ako sa môžem zúčastniť prieskumu?

Prieskum sa zasiela náhodne vybraným ľuďom, ktorí sú registrovaní u všeobecného lekára (GP) v Anglicku. Aby sa zaručila platnosť prieskumu, spoločnosť Ipsos nemôže pozvať na účasť v prieskume ľudí, ktorí ešte neboli náhodne vybraní.

NHS England sa však zaviazala vypočuť si názory pacientov na služby, ktoré dostali, a existujú aj iné spôsoby, ako môžete poskytnúť spätnú väzbu. Napríklad vaša ambulancia všeobecného lekára (GP) by mala ponúkať Test pre priateľov a rodiny (Friends and Family Test, FFT), ktorý vám umožní zanechať pripomienky k vašim skúsenostiam. Spätnú väzbu k službám, ktoré ste dostali, môžete poskytnúť aj uverejnením komentárov na webových lokalitách vrátane webovej lokality [NHS](#) a [Care Opinion](#).

Prípadne môžete poskytnúť spätnú väzbu objednávateľovi, čo je organizácia, ktorá platí za službu alebo starostlivosť, ktorú ste dostali. V prípade služieb všeobecného lekára (GP) by ste sa mali obrátiť na miestnu radu pre integrovanú starostlivosť ([Integrated Care Board, ICB](#)).

V tejto chvíli nie som registrovaný/-á u všeobecného lekára (GP). Mám sa prieskumu zúčastniť?

Tento prieskum sa zasiela osobám, ktoré boli v priebehu posledných šiestich mesiacov registrované v ambulancii všeobecného lekára (GP). Ak ste teda boli v tomto období registrovaní v ambulancii, aj keď teraz nie ste, môžete sa prieskumu zúčastniť. Pri otázkach, v ktorých sa pýtame na vašu ambulanciu všeobecného lekára (GP), odpovedzte na otázky týkajúce sa ambulancie, v ktorej ste boli zaregistrovaní počas tohto obdobia (alebo počas väčšiny tohto obdobia). V prípade otázok týkajúcich sa návštev u všeobecného lekára (alebo iných služieb) však berte do úvahy akékoľvek miesto, kde ste boli objednaní u všeobecného lekára. Môže ísť o akékoľvek sídlo všeobecného lekára (GP), alebo o iné priestory, ako napríklad ambulancie všeobecných lekárov (GP) alebo zdravotné strediská.

V poslednej dobe som svojho všeobecného lekára (GP) nekontaktoval/-a, mám sa prieskumu ešte zúčastniť?

Áno, stále sa môžete zúčastniť na prieskume. Ak sa vás niektorá otázka netýka, vyberte možnosť „Nevzťahuje sa“ (ak je táto možnosť uvedená) alebo nechajte políčko prázdne. Online prieskum automaticky vynechá niektoré otázky, ktoré sa vás netýkajú. Ak sa zúčastníte pomocou papierového dotazníka. Pripojili sme aj pokyny na nasmerovanie, ktoré vám pomôžu vyhnúť sa otázkam, ktoré sa vás netýkajú.

Koho mám kontaktovať, ak sa nechcem zúčastniť?

Účasť je úplne dobrovoľná. Dúfame, že sa zapojíte, pretože nám to poskytne čo najlepší obraz o skúsenostiach ľudí s ich ambulanciou všeobecného lekára (GP) a ďalšími miestnymi službami NHS.

Ak nechcete dostávať upozornenia o tomto prieskume zavolajte na infolinku spoločnosti Ipsos pre tento prieskum na bezplatnom telefónnom čísle 0800 819 9135 (od pondelka do piatka od 8.00 do 21.00 h, v sobotu od 10.00 do 17.00 h) alebo môžete poslať e-mail spoločnosti Ipsos na adresu GPPatientSurvey@ipsos.com.

Budte pripravení poskytnúť svoj prístupový kód, ktorý nájdete uprostred listu.

Ako kontaktujete ľudí, aby sa zúčastnili na prieskume? Je prieskum legitímny?

Na účasť v prieskume GP Patient Survey vás pozve nezávislá agentúra pre prieskum trhu Ipsos v mene NHS England. Ide o dobrovoľný prieskum a prvé pozvánky sa zasielajú poštou. Prieskumu sa môžete zúčastniť online, v papierovej forme alebo telefonicky na našej telefonicknej infolinke.

Môžete tiež dostávať textové správy alebo e-maily s výzvou alebo pripomienkou, aby ste sa prieskumu zúčastnili. Každá textová správa alebo e-mail obsahuje jedinečný odkaz na online prieskum (ktorý vám umožní zúčastniť sa online bez nutnosti zadávať prístupový kód), alebo na elektronický list, ktorý obsahuje informácie o tom, ako sa zúčastniť.

V prieskume nebudete požiadaní o poskytnutie žiadnych identifikovateľných informácií, ako je vaše meno, adresa alebo bankové údaje. Nikto vás nebude oslovovať doma ani telefonicky, aby vás požiadal o účasť na prieskume. Spoločnosť Ipsos alebo iné výskumné spoločnosti budú v danom čase vykonávať celý rad ďalších prieskumov, pričom v niektorých z nich sa môžu klásť podobné otázky ako v tomto prieskume. Ak vám niekto povie, že vám volá alebo vás navštívi a žiada vás, aby ste sa zúčastnili na prieskume „GP Patient Survey“, dôrazne vám odporúčame, aby ste s ním nehovorili ani ho nevpúšťali k sebe domov a aby ste kontaktovali políciu.

Ak máte akékoľvek ďalšie otázky týkajúce sa prieskumu, spoločnosť Ipsos má bezplatnú telefonickú linku pomoci. Zavolajte na číslo 0800 819 9135 (od pondelka do piatku od 8.00 do 21.00 h, v sobotu od 10.00 do 17.00 h).

Prečo som dostal/-a oznámenie z aplikácie NHS?

Môžete dostávať aj oznámenia z aplikácie NHS App, ktoré vás vyzývajú alebo vám pripomínajú, aby ste sa zúčastnili na prieskume. Každé oznámenie z aplikácie obsahuje jedinečný odkaz na online prieskum (ktorý vám umožní zúčastniť sa online bez potreby zadávať prístupový kód) alebo jedinečný odkaz na elektronický list, ktorý poskytuje informácie o tom, ako sa zúčastniť.

Všeobecné otázky:

Koľko stojí telefonát na čísla 0800?

Všetky hovory na telefónne čísla 0800 sú bezplatné, ak sa uskutočňujú zo štandardnej pevnej linky alebo mobilného telefónu v Spojenom kráľovstve.

Čo je Ipsos?

Agentúra Ipsos je registrovaná a nezávislá organizácia zaoberajúca sa prieskumami, ktorá sa prísne riadi etickým kódexom správania Združenia pre prieskum trhu (Market Research Society). Spoločnosti Ipsos UK a MORI, o ktorých ste možno počuli samostatne, sa spojili v októbri 2005 a vytvorili druhú najväčšiu prieskumnú agentúru v Spojenom kráľovstve.

Agentúre Ipsos bol akreditovaný orgánom Marketing Quality Assurance (MQA) udelený nový medzinárodný štandard ISO 20252, ako aj medzinárodný štandard pre bezpečnosť informácií ISO 27001. Je prvou prieskumnou agentúrou na svete, ktorá získala tieto dva štandardy.

Viac informácií o spoločnosti Ipsos nájdete na adrese www.ipsos.com/en-uk.

Zachovanie dôvernosti a ochrana údajov:

V tejto časti nájdete informácie o tom, ako a prečo v rámci GP Patient Survey používame vaše osobné údaje. Uvádzame tiež informácie o vašich právach a možnostiach, ako nás kontaktovať v prípade otázok či nejasností týkajúcich sa používania osobných údajov.

Ako ste získali moje kontaktné údaje?

Spoločnosť Ipsos vám zasiela tento dotazník v mene NHS England. Mená sme vybrali náhodne zo zoznamu pacientov NHS registrovaných u všeobecného lekára (GP). NHS England poskytla obmedzené množstvo vašich osobných údajov, aby vám spoločnosť Ipsos mohla poslať pozvánku na účasť v tomto prieskume. Poskytnuté údaje zahŕňajú:

- vaše meno a adresu
- kód ambulancie všeobecného lekára (GP) a číslo NHS
- pohlavie a mesiac/rok narodenia
- mobilné telefónne číslo (ak je k dispozícii)

Spoločnosť Ipsos zachová dôvernosť vašich údajov a vaše kontaktné údaje použije len na to, aby vás pozvala k účasti na prieskume. Po skončení prieskumu spoločnosť Ipsos vaše kontaktné údaje zabezpečeným spôsobom zničí, pokiaľ ste nesúhlasili s opätovným kontaktovaním v súvislosti s budúcim prieskumom – v takom prípade bude spoločnosť Ipsos bezpečne uchovávať vaše kontaktné údaje 24 mesiacov. Spoločnosť Ipsos neuchováva žiadne informácie o vašom zdravotnom stave.

Na akom právnom základe spracúvame vaše osobné údaje?

NHS England uskutočňuje tento prieskum, aby NHS mohla zlepšiť ambulancie všeobecných lekárov (GP) a ďalšie miestne služby NHS tak, aby lepšie spĺňali miestne požiadavky podľa odozvy pacientov. Ambulancie majú právnu povinnosť (podľa odseku 13Q zákona o NHS z roku 2006) zapojiť verejnosť do zabezpečovania služieb pre pacientov NHS.

NHS England je prevádzkovateľom údajov, ktorý spracúva osobné údaje v rámci GP Patient Survey, čo znamená, že nesie zodpovednosť za zabezpečenie súladu spracovania so všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov (UK GDPR) v Spojenom kráľovstve.

NHS England zákonne spracúva údaje v rámci GP Patient Survey v súlade s článkom 6 ods. (1) písmeno e) - „*spracúvanie je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi*“. Spracúvanie osobných údajov osobitnej kategórie (ako sú údaje týkajúce zdravotného stavu, rasového či etnického pôvodu alebo sexuálnej orientácie) musí spĺňať ďalšiu podmienku, článok 9 ods. 2 písm. h) „*spracúvanie je nevyhnutné na účely preventívneho alebo pracovného lekárstva, na posúdenie pracovnej spôsobilosti zamestnanca, lekárskej diagnózy, poskytovania zdravotnej alebo sociálnej starostlivosti alebo liečby, alebo riadenia systémov a služieb zdravotnej alebo sociálnej starostlivosti*“. Znamená to, že NHS England môže na účely prieskumu a pri zavedení príslušných bezpečnostných opatrení používať osobné údaje, ktoré o vás uchováva. Spoločnosť Ipsos je spracovateľom údajov, ktorý koná na základe pokynov NHS England s cieľom uskutočniť prieskum.

Oznámenie o ochrane údajov NHS England nájdete na adrese <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

Účasť na prieskume je dobrovoľná. Ak sa ho však nechcete zúčastniť, napíšte nám na adresu GPPatientSurvey@ipsos.com. V e-maile uveďte svoj prístupový kód (nachádza sa uprostred listu alebo na prednej strane dotazníka) a uveďte, že sa chcete odhlásiť.

Aplikuje sa na tento prieskum národný systém upravujúci explicitný nesúhlas s účasťou?

Nie. Ministerstvo zdravotníctva a sociálnej starostlivosti potvrdilo, že systém upravujúci explicitný nesúhlas sa vzťahuje len v prípade, ak sa dôverné informácie o pacientoch používajú na iné účely než na starostlivosť o daného jednotlivca. Dôverné informácie o pacientovi zahŕňajú klinické údaje o jednotlivcovi (ako sú všetky ochorenia, lekárske predpisy alebo poskytnutá starostlivosť) a všetky informácie o jednotlivcovi, ktoré sa získali z jeho lekárskeho záznamu. GP Patient Survey na výber a kontaktovanie jednotlivcov, ktorí sa zúčastnia prieskumu, využíva demografické a kontaktné údaje získané z registračných záznamov pacientov v ambulanciách všeobecných lekárov (GP). Tieto osobné údaje nie sú klasifikované ako dôverné informácie o pacientoch, keďže sa nepoužívajú žiadne klinické informácie, ani sa k takým informáciám nezískava prístup. Z tohto dôvodu sa na GP Patient Survey neuplatňuje národný systém upravujúci explicitný nesúhlas.

Máte prístup k mojim zdravotným záznamom?

Nie, v žiadnom prípade. Spoločnosti Ipsos bol poskytnutý len kód ambulancie vášho všeobecného lekára (GP) a číslo NHS, meno, kontaktné údaje, mesiac a rok narodenia a pohlavie. NHS England neposkytla spoločnosti Ipsos žiadne informácie o vašom zdravotnom stave – tie zostávajú dôverné medzi vami a vašim všeobecným lekárom (GP).

Spoločnosť Ipsos dostane vaše číslo NHS, aby vás mohla identifikovať a zistiť, či ste v minulosti nevyjadrili svoj explicitný nesúhlas s účasťou v prieskume, teda aby vás opäť nekontaktovala. Vaše kontaktné údaje budú použité len na to, aby sme vás kontaktovali v súvislosti s prieskumom, a kód ambulancie všeobecného lekára (GP) sa použije len na prepojenie odpovedí s ambulanciami všeobecných lekárov (GP).

Informácie o mesiaci a roku narodenia a pohlaví sa použijú len na to, aby anonymizované údaje z prieskumu čo najviac zodpovedali profilu populácie ambulancie.

Komu poskytujeme vaše kontaktné údaje?

Spoločnosť Ipsos spolupracuje na realizácii prieskumu s určitými dodávateľskými organizáciami. Bude musieť poskytnúť vaše kontaktné údaje nasledujúcim dodávateľským organizáciám, aby vás mohla pozvať k účasti:

- Adare SEC; tlač listov a dotazníkov
- Cisco; rozosielanie pozvánok vo forme SMS správ
- The Delivery Group a Royal Mail; distribúcia a zasielanie

Platforma Google Cloud Platform (GCP) poskytuje spoločnosti Ipsos hostingové služby pre všetky aplikácie a údaje používané na zber odpovedí z prieskumu (všetko spravuje spoločnosť Ipsos).

Všetci títo dodávatelia sú schválení a spĺňajú podmienky všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR) v Spojenom kráľovstve.

Súbory cookie

Niektoré online prieskumy získavajú informácie pomocou súborov cookie. Sú to malé súbory uložené vo vašom počítači. Tieto súbory sa používajú podľa možností čo najmenej a len na kontrolu kvality, overovanie, a najmä na to, aby sme vám nemohli poslať pripomienky k online prieskumu, ktorý ste už dokončili. Súbory cookie môžete odstrániť alebo môžete zabrániť ich používaniu úpravou nastavení prehliadača vo vašom počítači.

Spoločnosť Ipsos tiež automaticky zaznamenáva informácie o vašom operačnom systéme, nastaveniach zobrazenia a type prehliadača, aby zabezpečila, že dotazník prieskumu bude doručený vo formáte vhodnom pre softvér, ktorý používa váš počítač. Spoločnosť Ipsos nezískava z vášho počítača žiadne iné informácie.

Čo sa stane s vašimi odpoveďami?/Uvidí váš lekár vaše odpovede v tomto prieskume?

Po vyplnení prieskumu spoločnosť Ipsos pripojí vaše odpovede k odpovediam ostatných ľudí na účel zverejnenia výsledkov. Vaše individuálne odpovede budú považované za dôverné. Spoločnosť Ipsos môže vaše odpovede z prieskumu poskytnúť schváleným výskumným pracovníkom, ale len spôsobom, ktorý neumožňuje vašu identifikáciu, a v súlade s prísnymi pravidlami o spracovaní údajov. Nikto vás nebude môcť v žiadnych publikovaných výsledkoch identifikovať.

Vaše odpovede sa neposielajú späť vášmu lekárovi ani do ambulancie všeobecného lekára (GP). Spoločnosť Ipsos ich v mene NHS England zverejní anonymne spolu s ďalšími podnetmi o vašej ambulancii na webovej lokalite GP Patient Survey na adrese <https://gp-patient.co.uk/>.

Kto sú schválení zamestnanci a výskumní pracovníci NHS England a ako môžu použiť výsledky?

Všetci výskumní pracovníci vrátane tých, ktorí sú zamestnancami NHS England a iných organizácií, ktorí chcú použiť údaje individuálnych pacientov, musia požiadať o povolenie. Každá takáto žiadosť musí prejsť prísny schvaľovacím postupom, pri ktorom sa musí presne uviesť, na aké účely budú použité, a musí tiež obsahovať súhlas, že akékoľvek publikovanie údajov sa bude vzťahovať len na anonymizované údaje. Všetci ostatní používatelia majú prístup len k anonymizovaným údajom na národnej úrovni, úrovniach ICS a PCN alebo na úrovni ambulancie lekára.

Kde sa budú uchovávať a spracúvať moje osobné údaje?

Aplikácia používaná na zber odpovedí z prieskumu je umiestnená na platforme Google Cloud Platform (GCP) vo Frankfurte v Nemecku a celú ju spravuje spoločnosť Ipsos.

Keď sa prieskumu zúčastníte, všetky vaše osobné údaje použité a získané pre tento prieskum uloží spoločnosť Ipsos v dátových centrách a na serveroch v Spojenom kráľovstve, ktorých hostiteľom je spoločnosť RackSpace UK. RackSpace UK poskytuje skupine Ipsos spravované hostingové služby, pričom ide o vyhradenú infraštruktúru len pre Ipsos. RackSpace poskytuje podporu až na úrovni operačného systému a Ipsos spravuje svoje nainštalované aplikácie a údaje.

Ako garantujeme bezpečnosť vašich osobných údajov?

Spoločnosť Ipsos berie svoje povinnosti v oblasti bezpečnosti informácií vážne a v rámci zaistenia ochrany vašich údajov pred stratou, krádežou alebo zneužitím využíva rôzne preventívne opatrenia. Medzi opatrenia zabezpečenia patrí primerané fyzické zabezpečenie kancelárií a kontrolovaný a obmedzený prístup do počítačových systémov. Boli prijaté prísne opatrenia na zabezpečenie bezpečného uchovávaní osobných údajov, ku ktorým majú prístup len zamestnanci priamo zapojení do projektu.

Spoločnosť Ipsos pravidelne vykonáva interné a externé audity svojich kontrolných mechanizmov a pracovných postupov v oblasti bezpečnosti informácií, a je certifikovaná podľa medzinárodnej normy pre informačnú bezpečnosť ISO 27001.

Vaše odpovede na otázky nie sú prepojené s vaším menom, kontaktnými údajmi ani číslom NHS. Spoločnosť Ipsos a schválení zamestnanci a výskumní pracovníci NHS England zaobchádzajú s jednotlivými odpoveďami dôverne a dodržiavajú všetky aspekty a ustanovenia všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR) Spojeného kráľovstva a všetkých ostatných príslušných zákonov vrátane požiadaviek na bezpečné uchovávanie.

Ak ste dali súhlas na kontaktovanie v súvislosti s následnými prieskumami alebo výskumom, vaše odpovede môžu byť prepojené s vaším menom a kontaktnými údajmi. Ďalšie informácie nájdete v časti „Čo sa stane, ak som súhlasil/-a s opätovným kontaktovaním pre ďalší výskum?“. Často kladené otázky (FAQ) v časti „Online prieskum“.

Ako dlho bude spoločnosť Ipsos uchovávať moje osobné údaje a identifikovateľné odpovede?

Spoločnosť Ipsos bude uchovávať vaše údaje spôsobom, ktorý umožňuje vašu identifikáciu len počas obdobia potrebného na uskutočnenie výskumného projektu a vyhodnotenie výsledkov. V praxi to znamená, že hneď po tom, ako úspešne vyhotovíme anonymné výsledky, zabezpečeným spôsobom odstránime vaše osobné identifikačné údaje z našich systémov a zo systémov našich dodávateľov.

V prípade tejto štúdie zabezpečeným spôsobom odstránime vaše osobné údaje z našich systémov do septembra 2025.

Ak ste na konci prieskumu dali súhlas na kontaktovanie v súvislosti s následnými prieskumami alebo prieskumom, vaše kontaktné údaje budú z našich systémov odstránené do apríla 2027.

Ako je do tohto prieskumu zapojený môj všeobecný lekár (GP)?

Dotazník sa zasiela náhodne vybraným osobám, ktoré sú registrované u všeobecného lekára (GP) v Anglicku, a vaše meno bolo náhodne vybrané zo zoznamu pacientov registrovaných u všeobecného lekára (GP), ktorý vedie NHS England.

Ambulancie všeobecných lekárov (GP) musia vedieť o tom, že sa prieskum uskutočňuje. Po ukončení prieskumu budú mať prístup k anonymizovaným štatistickým výsledkom vzťahujúcim sa na ich ambulanciu na webovej lokalite GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk/>, ale nebudú mať prístup k individuálnym odpovediam.

Bol tento prieskum schválený z etického hľadiska?

Pred uskutočnením prvého prieskumu v roku 2007 spoločnosť Ipsos konzultovala prieskum s Centrálnym výborom pre komisiu etiky výskumov (Central Office for Research Ethics Committee, COREC), ktorý ju upozornil na to, že takýto prieskum je „hodnotením služieb“, a nie len „čistým výskumom“ – hodnotí služby, ktoré poskytujú všeobecní lekári (GP) svojim pacientom. Z toho vyplýva, že tento prieskum nevyžaduje formálne etické schválenie lekárskeho výskumu. Spoločnosť Ipsos však prísne dodržiava pravidlá etického kódexu Združenia pre výskum trhu (Market Research Society) a údaje o pacientoch využíva len na účely tohto prieskumu.

Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov (UK GDPR) v Spojenom kráľovstve

Nariadenie GDPR Spojeného kráľovstva zahŕňa viaceré práva, aj keď nie všetky z nich sa vzťahujú na prípady, keď právnym základom spracúvania je verejná úloha, vrátane práva na vymazanie a prenosnosť údajov.

Máte právo požiadať o prístup k akýmkoľvek osobným údajom, ktoré uchováva spoločnosť Ipsos až do septembra 2025, keď budú odstránené. Môžete vzniesť námietku proti spracúvaniu vašich osobných údajov alebo odpovedí na otázky v

prieskume, ktoré ste poskytli, kedykoľvek pred spracovaním údajov na účely podávania správ (31. marec 2025).

Vo všeobecnosti má NHS England povinnosť odpovedať na žiadosti týkajúce sa vašich práv do jedného mesiaca, hoci z tohto pravidla existujú určité výnimky. Oznámenie NHS England o ochrane osobných údajov vysvetľuje vaše práva a spôsob ich uplatnenia: <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice/>.

Ak máte pochybnosti o tom, ako sme spracovali vaše osobné údaje, máte právo podať sťažnosť na Úrad komisára pre informácie (Information Commissioner's Office, ICO). Informácie o tom, ako kontaktovať Úradu komisára pre informácie nájdete na stránke <https://ico.org.uk/global/contact-us/> alebo zaslaním e-mailu na adresu casework@ico.org.uk.

Ako môžem kontaktovať spoločnosť Ipsos a NHS England v súvislosti s týmto prieskumom a/alebo mojimi osobnými údajmi?

Kontakt na spoločnosť Ipsos:

Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa tohto prieskumu, potrebujete ďalšie informácie o našich zásadách ochrany osobných údajov, o našom dodržiavaní právnych predpisov o ochrane osobných údajov alebo o informáciách, ktoré o vás uchováваме, obráťte sa na výskumný tím. Môžete ho kontaktovať na adrese:

E-mail: GPPatientSurvey@ipsos.com

Poštou:
The GPPS Team – Ipsos
3 Thomas More Square
London, E1W 1YW

Kontakt na NHS England:

E-mail: england.contactus@nhs.net

Tel.: 0300 311 22 33

Poštou:
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT