

Prieskum GPPS za rok 20 – Časté kladené otázky

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 aké ľahké alebo ťažké je kontaktovať vašu ambulanciu všeobecného lekára (GP), kvality starostlivosti poskytovanej zdravotníckymi pracovníkmi a skúseností 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.

Prečo ma požiadali o účasť v prieskume?

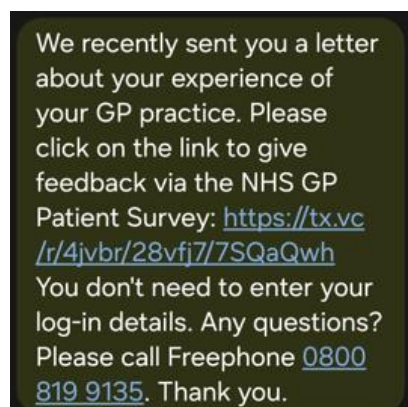
O účasť v prieskume vás požiadali preto, lebo ste boli náhodne vybraný/á z pacientov, ktorí sú registrovaní u všeobecného lekára (GP) v Anglicku. Žiadosť o účasť v tohtoročnej vlně GP Patient Survey dostalo zhruba 3 milióna pacientov starších ako 16 rokov registrovaných u všeobecného lekára (GP) v Anglicku.

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

V prípade, že máme k dispozícii mobilné telefónne čísla, zasielame textové správy ako pripomienku na to, aby ste sa zúčastnili prieskumu.

Existujú dva typy textových správ. Typ textovej správy, ktorú dostanete, závisí od vášho mobilného operátora a zariadenia. Jednoduchá verzia vľavo sa odosiela z „NHS_Survey“, verzia vpravo obsahuje logo prieskumu a odosiela sa z „NHS GP Patient Survey“.

Každá textová správa obsahuje jedinečný odkaz, buď priamo v správe, alebo prostredníctvom tlačidla „Zúčastniť sa“. To vám umožní zúčastniť sa online prieskumu bez toho, aby ste museli zadávať svoj osobný prístupový kód.



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 mi bol zaslaný e-mail? Môže ísť o podvod?

Osobám, ktorých e-mailové adresy máme k dispozícii, zasielame e-mailové pripomienky s výzvou na účasť v prieskume.

E-mailové pripomienky budú zasielané z adresy nhsgpppatientsurvey@ipsosresearch.com. Každý e-mail obsahuje jedinečný odkaz. To vám umožní zúčastniť sa online prieskumu bez toho, aby ste museli zadávať svoj osobný prístupový kód.

Ak odpoviete na e-mail, odpoveď bude odoslaná priamo nášmu tímu linky pomoci. Odpovede z našej infolinky budú prichádzať z adresy GPPatientSurvey@ipsos.com.

E-maily sa niekedy môžu dostať do priechyňa s nevyžiadanou poštou alebo spamom, preto skontrolujte tieto priechyňky, ak ste e-mail nedostali.

Prečo prebieha prieskum znova?

Prieskum GP Patient Survey umožňuje pacientom vyjadriť svoje skúsenosti so starostlivosťou a službami, ktoré im poskytuje ich všeobecný lekár (GP). Prieskum GP Patient Survey uskutočňujeme každý rok, aby sme mohli postupne sledovať zmeny a monitorovať kvalitu služieb. Prieskum pomôže NHS zlepšiť ambulancie všeobecných lekárov (GP) a ďalšie miestne služby NHS, 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). Spoločnosť 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 tejto webovej lokalite: [NHS England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#)

Viac informácií o tom, ako podať sťažnosť, nájdete na nasledujúcej webovej lokalite: [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.

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

Spoločnosť Ipsos poskytuje pacientom, ktorí potrebujú pomoc pri účasti v 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.

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

Môže sa prieskumu namiesto mňa zúčastniť môj manžel/moja manželka / priateľ/ka / niekto 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 niekomu pomôcť zúčastniť sa prieskumu?

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 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. 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.

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

Ak ste od októbra 2025 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.

Dokedy sa musím zúčastniť?

Zapojte sa čo najskôr a v každom prípade sa uistite, že ste prieskum vyplnili do 31. marca 2026.

Vyplnenie dotazníka na webovej stránke:

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.

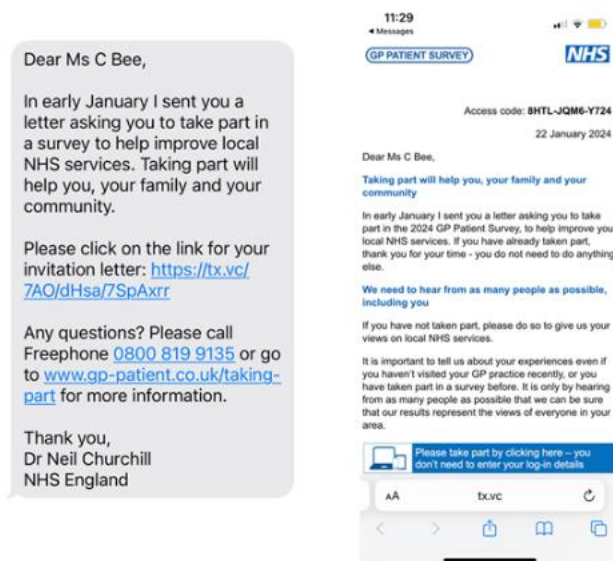
Prípadne môžete počkať, kým vám príde ďalšia pripomienka alebo textová správa, ktorú budeme zasielať každému, kto ešte prieskum nevyplnil. Váš prístupový kód bude vytlačený na liste.

Kde nájdem prístupový kód na online účasť?

Ak ste dostali list, prístupový kód je vytlačený v rámečku uprostred. Váš prístupový kód má 12 znakov a v liste alebo dotazníku vyzerá takto: XXXX-XXXX-XXXX. Napríklad, 2BPH-8D7J-MKYB alebo 3BPH-8D7J-MKYB'. Pri zadávaní prístupového kódu do online prieskumu zadajte do každého políčka 4 znaky.

Ak dostanete textovú správu alebo e-mail, bude obsahovať jedinečný odkaz, ktorý vám umožní zúčastniť sa prieskumu online bez nutnosti zadávať prístupový kód.

Niektoré textové správy budú obsahovať odkaz na pozvánku v podobe elektronického listu, v ktorom je v hornej časti uvedený váš prístupový kód a vysvetlenie, ako sa prieskumu zúčastniť. V elektronickom liste sa tiež nachádza priamy odkaz, ktorý vás presmeruje na prieskum.



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

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 poznámky súvisiace s vašimi skúsenosťami. 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 poslednej dobe som svojho všeobecného lekára (GP) nekontaktoval/a. Mám sa prieskumu ešte zúčastniť?

Áno, prieskumu sa stále môžete zúčastniť. Aj keď ste v poslednej dobe neabsolvovali návštevu u všeobecného lekára, zdravotnej sestry alebo iného zdravotníckeho pracovníka, vaše odpovede sú pre nás stále cenné. V dotazníku sú otázky, ktoré sa pýtajú, kedy ste naposledy kontaktovali svojho všeobecného lekára a kedy ste naposledy navštívili všeobecného lekára. Tieto otázky nám pomôžu zistiť, či je vaša skúsenosť aktuálna alebo nie.

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, priložili sme pokyny, ktoré vám pomôžu vyhnúť sa otázkam, ktoré sa vás netýkajú.

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

Na účasť v prieskume GP Patient Survey vás v mene NHS England pozve nezávislá agentúra pre prieskum trhu Ipsos. Ide o dobrovoľný prieskum a prvé pozvánky sa zasielajú poštou. Malý počet ľudí spočiatku dostane pozvánku prostredníctvom textovej správy alebo prostredníctvom aplikácie NHS. Prieskumu sa môžete zúčastniť online, v papierovej forme alebo telefonicky na našej telefonickej infolinke.

Môžete tiež dostávať textové správy, e-maily, správy WhatsApp alebo oznámenia v aplikácii NHS s pozvánkou alebo pripomienkou, aby ste sa prieskumu zúčastnili.

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 telefonicкую 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).

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 výskumnú agentúru v Spojenom kráľovstve.

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 prieskumu 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 MORI 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 v 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 prax všeobecných lekárov (GP) a ďalšie miestne služby NHS tak, aby lepšie spĺňali miestne požiadavky na základe odpovedí pacientov v prieskume. Majú zákonnú povinnosť (podľa § 13Q zákona o NHS z roku 2006) zapojiť verejnosť do objednávaní služieb pre pacientov NHS.

NHS England je prevádzkovateľom údajov, ktorý spracúva osobné údaje v rámci prieskumu 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 prieskumu GP Patient Survey v súlade s článkom 6 ods. (1) písm. (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 sa 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: <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

Účasť v 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. Prieskum 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 prieskum GP Patient Survey neuplatňuje národný systém upravujúci explicitný súhlas.

Máme prístup k vašim zdravotným údajom?

Nie, v žiadnom prípade. Spoločnosť 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 vaším všeobecným lekárom (GP).

Spoločnosť Ipsos dostane vaše číslo NHS, aby mohla zistiť, či ste v minulosti nevyjadrili svoj explicitný súhlas s účasťou v prieskume, a teda aby vás opäť nekontaktovala. Vaše kontaktné údaje sa použijú 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. Informácie o veku sa tiež použijú na určenie spôsobu, akým vás spoločnosť Ipsos kontaktuje s cieľom zúčastniť sa prieskumu. Poštové smerovacie číslo používame aj na pridanie informácií o danej oblasti do súboru údajov, napríklad o úrovni deprivácie ([Index viacnásobnej deprivácie](#)) vo vašej oblasti, aby sme podporili váženie a analýzu.

Komu poskytujeme vaše kontaktné údaje?

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

- Mailmetrics; tlač listov a dotazníkov
- Cisco; rozosielanie pozvánok vo forme textových (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 a overovanie. 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 prísnyimi 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 prieskumu 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 procesom, 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.

Čo sa stane, ak súhlasím s opätovným kontaktovaním v rámci ďalšieho výskumu?

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

Ak ste dali súhlas s opätovným kontaktovaním, budeme vaše kontaktné údaje bezpečne uchovávať počas nasledujúcich dvoch rokov. NHS England schváli všetky plánované následné výskumy. NHSE požiada spoločnosť Ipsos, aby vás v jej mene kontaktovala a informovala vás o akomkoľvek novom výskume, a vaše údaje poskytne schválenej organizácii len v prípade, že s tým vyjadríte súhlas.

Ak ste dali súhlas na kontaktovanie v súvislosti s následným výskumom, vaše údaje budú z našich systémov bezpečne odstránené do apríla 2028. Máte právo zmeniť svoje rozhodnutie kedykoľvek pred uplynutím tejto lehoty.

Ak ste odpovedali „nie“, nebudeme vás kontaktovať v súvislosti s ďalším výskumom nadväzujúcim na tento prieskum. Vaše kontaktné údaje a číslo NHS vymažeme v súlade s našimi zásadami ochrany osobných údajov. Ak budete náhodne vybraní na účasť, môžete byť aj naďalej kontaktovaní v súvislosti s prieskumom GP Patient Survey alebo inými prieskumami. Viac informácií nájdete na stránke www.gp-patient.co.uk/confidentiality.

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, ktoré hostuje spoločnosť RackSpace UK. Spoločnosť RackSpace UK poskytuje skupine Ipsos spravované hostingové služby, pričom ide o vyhradenú infraštruktúru len pre spoločnosť Ipsos. Spoločnosť RackSpace poskytuje podporu až na úrovni operačného systému a spoločnosť Ipsos spravuje svoje nainštalované aplikácie a údaje. Osobné údaje možno tiež uložiť v rámci platformy na zber údajov hostovanej v GCP počas trvania obdobia výskumu.

Obmedzený súbor pseudonymizovaných údajov použitých na vytvorenie riadiaceho panela PCN sa uloží v prostredí GCP a prístup k nemu budú mať zamestnanci spoločnosti Ipsos pracujúci v USA a Kanade. Údaje prenesené do spoločnosti Ipsos Canada podliehajú príslušným predpisom o primeranosti podľa článku 17A zákona o ochrane údajov z roku 2018 a údaje prenesené do spoločnosti Ipsos USA sú chránené vhodnými bezpečnostnými opatreniami prostredníctvom štandardných zmluvných doložiek v súlade s dodatkom o medzinárodnom prenose údajov predloženým parlamentu.

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 bezpečnostné opatrenia patrí primerané fyzické zabezpečenie kancelárií a kontrolovaný a obmedzený prístup do počítačových systémov. Boli prijaté prísne opatrenia na zaistenie bezpečného uchovávanía 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 2026.

Ak ste na konci prieskumu dali súhlas na kontaktovanie v súvislosti s následnými prieskumami alebo výskumom, vaše kontaktné údaje budú z našich systémov odstránené do apríla 2028.

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 prieskumu 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 spoločnosť Ipsos 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 výlučne len na účely tohto prieskumu.

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

Nariadenie GDPR Spojeného kráľovstva zahŕňa istý počet práv, 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 spoločnosť Ipsos uchováva až do septembra 2026, 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 2026).

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.

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 Úrad 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 týmito spôsobmi:

E-mailom: 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

Telefón: 0300 311 22 33

Poštou:
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT