

GP PATIENT SURVEY

Anket hakkında:

Bu anket neden yapılıyor?

GP Patient Survey, hastalarda GP uygulama deneyimleri ve diğer NHS hizmetleri hakkında yorum yapma fırsatı vermek için tasarlanmaktadır.

Anket, yerel GP kliniği ve diğer yerel NHS hizmetleri deneyimlerinizi sorar ve genel sağlık ile ilgili sorular içermektedir. Anket, hastalara kliniğinizle iletişime geçmenin ne kadar kolay veya zor olduğu, sağlık çalışanlarından alınan bakımın kalitesi ve GP kliniğiniz kapalı olduğunda NHS hizmetlerine yönelik deneyimlerinize ilgili bir dizi soruyu içermektedir. Ankette ayrıca, NHS dış ve eczacılık hizmetleriyle ilgili deneyimleri değerlendiren sorular da bulunmaktadır.

Topladığımız yanıtlar NHS'in yerel sağlık hizmetlerini sizin gibi kişiler ve aileniz için iyileştirmesine yardımcı olur. Deneyimlerinizi duymak GP kliniğinizi yakın zamanda ziyaret etmemiş veya daha önce bir anket doldurmuş olsanız bile önemlidir.

Gerçekte bu anket nereden geliyor?

Bağımsız bir pazar araştırma şirketi olan [Ipsos](https://www.ipsos.com), anketi NHS England adına yürütmektedir.

Neden bu ankete katılmak için davet edildim?

Size ankete katılım için bir davetiye gönderildi çünkü siz, İngiltere'deki bir GP'ye kayıtlı yetişkin hastalar arasından rastgele seçildiniz. Bu dönemki GP Patient Survey'e katılmak üzere İngiltere'de GP'ye kayıtlı 16 yaşından büyük 2,5 milyondan fazla hasta seçilmiştir.

Bana neden bir cep telefonu mesajı gönderildi? Bu yasal mı?

Cep telefonu numaralarına sahip olduğumuzda, ankete katılım sağlamak adına hatırlatıcı olarak metin mesajları göndeririz. Metin mesajları, mobil hat sağlayıcınıza ve cihazınıza bağlı olarak "GP_Survey" veya "NHS GP Patient Survey" kişisinden gönderilir. Her mesajda özgün bir bağlantı yer almaktadır. Bu, çevrim içi ankete kişisel erişim kodunuzu girmeden giriş yapmanıza olanak sağlayacaktır. Aşağıda bir metin mesajı örneği gösterilmiştir:

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.

Ayrıca, bir e-mektup için özgün bağlantı içeren ve sizi ankete katılmaya davet eden bir mesaj alabilirsiniz. Bu, çevrim içi ankete kişisel erişim kodunuzu girmeden giriş yapmanıza da olanak sağlayacaktır.

Bu anket neden tekrarlanıyor?

GP Patient Survey, hastaların GP klinikleri tarafından sağlanan bakım ve hizmetlerle ilgili olarak deneyimlerin ve tercihlerin geri bildiriminde bulunulması için olanak sunmaktadır. GP Patient Survey'i, zaman içindeki değişiklikleri takip etmek ve hizmet kalitesini izlemek üzere her yıl gerçekleştirmekteyiz. Anket, NHS'in GP uygulamalarının ve diğer NHS hizmetlerinin iyileştirilmesine ve böylelikle ihtiyaçlarınızın daha iyi karşılanmasına yardımcı olacaktır.

Geçen yıl ankete katılmış olsanız bile, daha yeni deneyimlerinizi duymak bizim için önemlidir.

Katılmak istemezsem kiminle iletişime geçmeliyim?

Katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. İnsanların GP klinikleri ve diğer yerel NHS hizmetleriyle ilgili deneyimlerini mümkün olan en ayrıntılı şekilde paylaşmak üzere ankete katılmasını umuyoruz.

Bu anketle ilgili herhangi bir hatırlatıcı almak istemiyorsanız lütfen 0800 819 9135 numaralı telefondan Ipsos anket yardım hattıyla iletişime geçin (pazartesi – cuma 08.00 – 21.00, cumartesi günleri 10.00 – 17.00 arasında). Ipsos'a GPPatientSurvey@ipsos.com adresinden e-posta da gönderebilirsiniz.

Lütfen mektubun ortasında bulabileceğiniz erişim kodunuzu paylaşmaya hazır olun.

Kendi GP kliniğimle ilgili bu ankette yer almayan hususlar hakkında şikâyetlerim var. Bu şikâyetlerimi nasıl dile getirebilirim?

Ipsos soracağınız başka bir soru veya doktorunuz, hemşireniz veya GP uygulamaları ile ilgili şikâyetleriniz konusunda size yardımcı olamaz. Ipsos sadece NHS England adına GP Patient Survey'i yürütmektedir.

GP kliniğiniz hakkında yorumda bulunmak istiyorsanız başka yollarla da yazılı geri bildirimde bulunabilirsiniz. Örneğin GP kliniğiniz, deneyiminiz hakkında yorum bırakmanıza olanak tanıyan Arkadaşlar ve Aile Testi (FFT) sunmalıdır. Ayrıca NHS internet sitesi ve Care Opinion gibi internet sitelerine yorum yazarak aldığınız hizmetler hakkında geri bildirimde bulunabilirsiniz. Nasıl geri bildirimde bulunulacağına ilişkin daha fazla bilgi NHS England internet sitesine başvurabilirsiniz: <https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback/>.

GP kliniğiniz tarafından sunulan hizmet veya bakımla ilgili bir şikâyetle bulunmak istiyorsanız, doğrudan kliniğe veya aldığınız hizmetin veya bakımın ödemesini yapan kuruluş olan Commissioner'a başvurabilirsiniz. GP hizmetleri için Commissioner, yerel Entegre Bakım Kurulunuzdur (ICB). Çok sıklıkla klinik, sorunu yerel olarak sizin için çözecektir. Şikâyetinizi Yerel ICB'ye yapmak istiyorsanız, şu internet sitesinde nasıl iletişime geçeceğinize dair bilgi edinebilirsiniz: [NHS England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#)

Şikâyet konusunda daha fazla bilgi, aşağıdaki internet sitelerinde bulunabilir: [NHS England » Feedback and complaints about NHS services](#)

Anketin sonuçlarını görebilir miyim?

Evet. Anketin sonuçları yayınlanır ve www.gp-patient.co.uk adresinde görülebilir.

Anketin yanıtlanması:

Bütün soruları yanıtlamak zorunda mıyım?

"Hakkınızda" bölümünde yer alan herhangi bir demografik soruyu yanıtlamak tamamı ile gönüllülük esasına bağlıdır. Bu nedenle tüm soruları yanıtlama zorunluluğunuz yoktur. Ancak, katılımınız bize deneyimleriniz hakkında en iyi bilgiyi sağlayacağından dolayı mümkün olduğunca çok sayıda soruyu yanıtlayın.

Daha önceki yanıtlarınız temel alınarak, sizinle alakalı olmayan bazı sorular çevrim içi ankette otomatik olarak atlanacaktır. Kâğıt anket kullanarak katılırsanız, ancak lütfen anketteki talimatları dikkatlice takip edin.

Kutulara çek işareti mi yoksa çarpı mı koyayım?

Deneyimlerinize veya kendi görüşlerinize en yakın yanıtı belirtmek için kutu içine çek işareti veya çarpı işareti koyabilirsiniz.

Anketi yanıtlarken yardıma ihtiyacım olursa ne yapmalıyım?

Ipsos anketi yanıtlamak için yardıma gereksinim duyan hastalar için ücretsiz bir telefon numarası sağlamaktadır. Lütfen 0800 819 9148 numaralı telefonu hafta içi 08.00 - 21.00 arası veya Cumartesi günü 10.00 – 17.00 arasında arayın.

Anketi kâğıt üzerinde cevaplamak istemeyen hastalar, (anket açık olduğunda) www.gp-patient.co.uk/survey adresini ziyaret ederek anketi internet üzerinden yanıtlayabilir. Lütfen her hasta için sadece bir katılımın kabul edileceğini unutmayın.

Anketin ön sayfasındaki BSL sembolü nedir?

Anketin ön sayfasındaki BSL sembolü, British Sign Language'in logosudur.

British Sign Language (BSL) İngiltere'deki işaret dilinin en yaygın olan şeklidir. Bir dil olarak BSL kendi dilbilgisi yapısı ve söz dizimine sahiptir ve konuşma İngilizcesine bağlı veya yakından ilişkili değildir.

[BSL Kullanıcı sayfasında](#) GP Patient Survey hakkında daha fazla bilgi ve anketin çevrim içi British Sign Language versiyonu mevcuttur.

Anketi yanıtlarken bir hata yaptım. Ne yapmalıyım?

Hata yapmış olsanız dahi, tamamlanmış anketinizi bize göndermenizi rica ederiz. Tüm yapmanız gereken yanlış işaretlediğiniz kutuyu tamamen doldurduktan sonra doğru yanıtı işaretlemektir.

Anketi kaybettim; anketin başka bir kopyasını gönderebilir misiniz?

Kâğıt anketi, katılmaya davet edilen fakat henüz katılmamış herkese Şubat ayında göndereceğiz. Bu süreden sonra anketinizi kaybederseniz çevrim içi olarak da katılabilirsiniz. Lütfen erişim kodunuz için GPPatientSurvey@ipsos.com adresinden bize e-posta gönderin. Kodunuzu size e-postayla göndereceğiz. Tüm erişim kodları güvenli şekilde saklandığından bu işlem birkaç gün sürebilir.

Ayrıca sizi ankete katılmaya davet eden metin mesajları da alabilirsiniz. Çoğu metin mesajı, erişim kodunuzu girmenize gerek kalmadan çevrim içi olarak katılmanızı sağlayan benzersiz bir bağlantı içerecektir. Bazı metin mesajları, ankete nasıl katılacağınızı açıklayan ve çevrim içi olarak görüntüleyebileceğiniz bir davet e-mektubunun bağlantısını içerecektir.

Katılmak için ek yardıma ihtiyaç duyarsanız lütfen pazartesi – cuma 08.00 – 21.00, cumartesi günleri 10.00 – 17.00 arasında 0800 819 9135 numaralı telefonu arayın.

Anketi eşime / arkadaşıma / başka birine benim adıma yanıtlaması için verebilir miyim?

Anket mektupta adı geçen kişinin yaşamış deneyimleri hakkında sorular sormaktadır, bu yüzden anketi yanıtlarken bir başkasından yardım isteyebilirsiniz, ancak soruları sadece kendi deneyimlerinize dayanarak yanıtlamalısınız.

Başkaları adına GP kliniğiyle iletişim kurma konusundaki deneyimim hakkında cevaplayabilir miyim?

Evet, ancak bunu sadece anketin bir bölümünde yapabilirsiniz. Anketin büyük bir kısmı sizin deneyimlerinizi sormaktadır. "Son iletişiminiz" (8. ila 16. sorular arası) başlıklı bölümde, kendiniz veya başka kişiler için klinik ile iletişim kurduğunuz durumlar hakkındaki soruları yanıtlamanız mümkündür.

Ayrıca, "GP kliniğiniz kapalı olduğunda" (33. ila 36. sorular arası) başlıklı bölümde, kendi GP kliniğiniz kapalı olduğu için (kendiniz veya bir başkası adına) bir NHS hizmetiyle iletişime geçtiğiniz veya bir NHS hizmetini kullandığınız durumlar hakkındaki soruları yanıtlamanız mümkündür.

Ancak anketin geri kalan kısmı sizin deneyimlerinizi esas alarak yanıtlanmalıdır.

Başka birisine anketi yanıtlaması için yardımcı olabilir miyim?

Evet. Bir arkadaşınız veya akrabanız anketi yanıtlamanız için yardımınıza ihtiyaç duyarsa, onlara yardım etmeyi önerebilirsiniz. Ancak yanıtlar sadece onların deneyimleriyle ilgili olmalıdır.

Soruları bir başkası adına yanıtlayabilir miyim?

Anketi yanıtlamak için sizden yardım isterlerse onlara yardımcı olmayı teklif edebilirsiniz. Ancak yanıtlar sadece onların deneyimleri ile ilişkili olmalıdır.

Akrabanız veya arkadaşınız ankete katılamayacak durumdaysa, izin vermeleri durumunda anketi onlar için yanıtlayabilirsiniz. Lütfen anket sonundaki demografik bilgi soruları dâhil tüm soruları sadece onların deneyimlerine dayanarak yanıtlayın.

Ipsos ayrıca, anketi doldurmakta sorun yaşayan hastalar için bir Ücretsiz anket yardım hattı hizmeti sunmaktadır. Lütfen pazartesi ve cuma günleri arasında saat 08.00 ile 21.00 arasında veya cumartesi günleri saat 10.00 ile 17.00 arasında 0800 819 9148 numaralı telefonu arayın.

Mektubu geri göndermem gerekiyor mu?

Hayır, sadece size sağladığımız posta ücreti ödenmiş zarfta cevapladığınız anketi geri göndermeniz yeterlidir.

Kliniğimi geçen hafta / geçen ay / son zamanlarda değiştirdim, yine de anketi yanıtlamalı mıyım?

GP'nizi Ekim 2024 itibarıyla değiştirdiyseniz, lütfen GP kliniğinizle ilgili soruları, GP'nizi değiştirmeden önce kayıtlı olduğunuz GP'yi düşünerek yanıtlayın. Ancak son randevunuz ile ilgili sorularda, aile hekimini görmek için herhangi bir yerde yaptığınız randevuyu düşünebilirsiniz. Bu, aile hekimliğinin olduğu bir GP kliniği veya bir "GP hub" veya sağlık merkezi olabilir.

Son bir yıldır GP kliniğimden randevu almadım, ancak bana bir mektup gönderildi. Katılmalı mıyım?

Bir GP kliniğine kayıtlıysanız evet. Yakın zamanda bir GP'den, hemşireden veya başka bir sağlık uzmanından randevu almamış olsanız bile, yanıtlarınız bizim için değerlidir. Ankette GP kliniğinizle en son ne zaman iletişime geçmeye çalıştığınızı ve en son ne zaman bir genel muayenehane randevusu aldığınızı soran sorular bulunmaktadır. Bunlar, deneyiminizin yakın zamanda gerçekleşip gerçekleşmediğini anlamamıza yardımcı olacaktır.

Genellikle GP (doktor) yerine kliniğimde bir hemşireyle veya başka bir sağlık uzmanıyla görüşüyorum. Yine de anketi yanıtlamalı mıyım?

Evet, yine de ankete katılabilirsiniz. Sorular hemşireler, eczacılar veya ruh sağlığı uzmanları ve GP'ler gibi klinikte çalışan tüm sağlık çalışanlarıyla ilgili deneyimlerinizi kapsar. Bu randevularla ilgili geri bildirimleriniz, genel klinik hizmetlerini iyileştirmek için aynı derecede değerlidir.

Ankete ne zamana kadar katılmam gerekiyor?

Lütfen yanıtladığınız anketi, mümkün olan en kısa sürede bize geri gönderin ve elimize 31 Mart 2025 tarihinden önce geçmesini sağlayın.

Mektupla birlikte zarf / anket almadım?

Şubat ayında ankete katılmaya davet edilen, ancak henüz katılmayan kişilere kâğıt anket göndereceğiz.

Kâğıt anket kullanarak katılmak isterseniz, Ipsos yardım hattı ekibiyle 0800 819 9135 numaralı ücretsiz telefondan iletişime geçebilir veya GPPatientSurvey@ipsos.com adresine e-posta gönderebilirsiniz. Lütfen 12 karakterlik erişim kodunuzun olduğundan emin olun.

Anket varsa (fakat zarf yoksa), lütfen anketi sadece üzerinde "FREEPOST GP PATIENT SURVEY" yazan bir zarfa koyun. Pul gerekmez.

Aynı zamanda anketi (anket açıldığında) www.gp-patient.co.uk/survey adresini ziyaret ederek internet üzerinden de yanıtlayabilirsiniz. Erişim kodunuzu kaybettiyseniz, lütfen talebinizi e-postayla GPPatientSurvey@ipsos.com adresine bildirin. Size erişim kodunuzu göndereceğiz. Tüm erişim kodları güvenlik altında olduğundan bu işlem birkaç gün sürebilir.

Anketin çevrim içi yanıtlanması:

Anketi internet üzerinden yanıtlayabilir miyim?

Evet, çevrim içi ortamda ankete www.gp-patient.co.uk/survey adresini ziyaret ederek ulaşabilirsiniz. Bu noktada erişim kodunuzu girmeniz gerekecektir. Erişim kodunuz size gönderilen mektubun ortasında yazılıdır. Lütfen her hastanın bir kez yanıtlama hakkı olduğunu unutmayın.

Anketi çevrim içi yanıtlamak için gerekli erişim kodumu kaybettim. Erişim kodumu tekrar alabilir miyim?

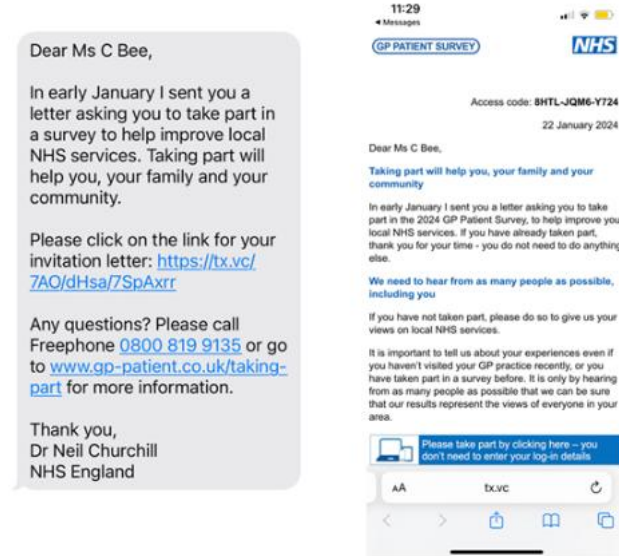
Erişim kodunuzu kaybettiyseniz, lütfen talebinizi GPPatientSurvey@ipsos.com adresine bildirin. Bu bilgileri size e-postayla göndereceğiz. Tüm erişim kodları güvenlik altında olduğundan bu işlem birkaç gün sürebilir.

Alternatif olarak, anketi doldurmamış herkese gönderilecek bir sonraki hatırlatma mektubunu veya metin mesajını alana kadar bekleyebilirsiniz. Erişim kodunuz mektubun üzerine basılacaktır.

Anketi çevrim içi yanıtlamak için erişim kodunu nereden bulabilirim?

Anketiniz veya mektubunuz üzerinde yer alan erişim kodunuz 12 karakterden oluşmaktadır ve formatı şu şekildedir: XXXX-XXXX-XXXX. Örneğin, 9N67-MYQK-FPSB. Erişim kodunuzu internet üzerindeki ankete girdiğinizde, lütfen her kutunun içine 4 harf/rakam girin.

Ek olarak, cep telefonu numaralarına sahipsek, hastaları ankete katılmaya davet etmek için metin mesajı gönderilir. Metin mesajları, erişim kodunuzu girmenize gerek kalmadan çevrim içi olarak ankete katılmanıza olanak tanıyan benzersiz bir bağlantı içerecektir. Bazı metin mesajları, ankete nasıl katılacağınızı açıklayan bir davet e-postasına bağlantı içerecektir.



Ayrıca sizi ankete katılmaya davet eden veya ankete katılmayı hatırlatan bir e-posta da alabilirsiniz. Bunlar da çevrim içi ankete özel bir bağlantı içerecektir.

Gelecek araştırmalar için benimle yeniden iletişime geçilmesini kabul edersem ne olur?

Öncelikle, gelecekteki herhangi bir araştırmaya katılmak gönüllülük esasına dayanmaktadır. Önceden katılmak isteyip istemediğinize karar vermenize yardımcı olacak yeterli bilgi her zaman size verilecektir.

Yeniden iletişime geçilmesine izin verdiyseniz, iletişim bilgilerinizi önümüzdeki iki yıl boyunca güvenli bir şekilde saklayacağız. NHS England, planlanan tüm takip araştırmalarını onaylayacaktır. NHSE, Ipsos'tan yeni araştırmalar hakkında sizi bilgilendirmek için kendi adlarına sizinle iletişime geçmesini isteyecek ve yalnızca izin verdiğiniz takdirde bilgilerinizi onaylı bir kuruluşla paylaşacaktır.

Bir bakım verenseniz ve Office for National Statistics (ONS)'nin sizinle deneyiminiz hakkında iletişime geçmesine izin verdiyseniz, bilgileriniz onlarla paylaşılacaktır.

Gelecekteki araştırmalar hakkında sizinle iletişime geçilmesini kabul ettiyseniz, verileriniz Nisan 2027'ye kadar sistemlerimizden güvenli bir şekilde kaldırılacaktır. Bu tarihten önce herhangi bir noktada fikrinizi değiştirme hakkınız vardır.

"Hayır" dediyseniz, bu ankete ilişkin herhangi bir takip araştırması hakkında sizinle iletişime geçilmeyecektir. Gizlilik politikamıza uygun olarak iletişim bilgilerinizi ve NHS numaranızı sileceğiz. Rastgele seçilerek katılmanız durumunda, gelecekte GP Patient Survey veya diğer anketler hakkında sizinle iletişime geçilebilir. Daha fazla bilgi için lütfen www.gp-patient.co.uk/confidentiality adresini ziyaret edin.

Katılım:

Neden ankete katılım için davet almadım? Ankete nasıl katılabilirim?

Anket, İngiltere'de bir GP'ye kayıtlı kişiler arasından rastgele seçilmiş kişilere gönderilmiştir. Anketin geçerliliğinden emin olmak için Ipsos ankette yer almak için rastgele seçilmemiş kişilere anket daveti gönderemez.

Ancak NHS England, hastaların almış oldukları hizmetlere yönelik görüşlerini duymak istemektedir ve geri bildirim verebileceğiniz başka yollar da mevcuttur. Örneğin GP kliniğiniz, deneyiminiz hakkında yorum bırakabilmenize olanak sağlayan Arkadaşlar ve Aile Testi (FFT) sunmalıdır. [NHS internet sitesi](#) ve Bakım Görüşü ([Care Opinion](#)) dâhil internet sitelerine yorum yazarak almış olduğunuz hizmetler için de geri bildirim verebilirsiniz.

Alternatif olarak, aldığınız hizmetin veya bakımın ödemesini yapan kuruluş olan Commissioner'a geri bildirimde bulunabilirsiniz. GP hizmetleri için yerel entegre bakım kurulunuzla ([ICB](#)) iletişim kurmalısınız.

Hâlen bir GP'ye kayıtlı değilim, yine de anketi katılmalı mıyım?

Bu anket, bir GP'ye son altı ay içerisinde kaydını yaptıran kişilere gönderilmektedir. Son altı ay içinde bir aile hekimliğine kaydınızı yaptırdıysanız ve şu anda kayıtlı değilseniz ankete katılabilirsiniz. GP'niz ile ilgili soruları, lütfen o dönem içinde (veya o dönemin çoğunda) kayıtlı olduğunuz aile hekimliğini göz önüne alarak yanıtlayın. Ancak aile hekimliği randevuları (veya diğer hizmetler) ile ilgili sorular için aile hekimini görmek üzere herhangi bir yerde yaptığınız randevuyu düşünebilirsiniz. Bu, aile hekimliğinin olduğu GP kliniği veya GP hub'ları veya sağlık merkezleri gibi diğer tesisler olabilir.

Son zamanlarda GP'imle hiç bağlantı kurmadım, yine de ankete katılabilir miyim?

Evet, yine de ankete katılabilirsiniz. Herhangi bir soru sizin için geçerli değilse, lütfen (dâhil edilmişse) "Geçerli değil" yanıtını seçin veya boş bırakın. Çevrim içi anket, sizinle ilgili olmayan soruları otomatik olarak atlayacaktır. Kâğıda basılı anket kullanarak katılıyorsanız, sizinle ilgili olmayan soruları atlamanıza yardımcı olmak üzere yönlendirme talimatlarını da dâhil ettik.

Ankete katılmak istemiyorsam kime başvurmam gerekiyor?

Katılım tamamen isteğe bağlıdır. İnsanların GP kliniği ve diğer yerel NHS hizmetleri hakkındaki deneyimleri hakkında bize mümkün olan en doğru fikri vereceğinden, katılacağınızı umuyoruz.

Bu anket hakkında herhangi bir hatırlatma almak istemiyorsanız, lütfen Ipsos'un anket yardım hattını ücretsiz 0800 819 9148 numaralı telefonundan (pazartesi – cuma saat 08.00 – 21.00 ve cumartesi günü saat 10.00 – 17.00 arasında) arayabilir veya Ipsos'a GPPatientSurvey@ipsos.com e-posta adresinden erişebilirsiniz.

Lütfen mektubun ortasında bulabileceğiniz erişim kodunu vermeye hazır olun.

Ankete katılacak kişilerle nasıl iletişim kuruyorsunuz? Anket yasal mı?

NHS England adına, bağımsız bir pazar araştırma kuruluşu olan Ipsos tarafından GP Patient Survey'e katılmaya davet edileceksiniz. Gönüllülük esaslı bir ankettir ve ilk davet posta yoluyla gönderilir. Ankete internetten, kâğıt üzerinden veya telefon yardım hattımızı arayarak katılabilirsiniz.

Ayrıca, sizi ankete katılmaya davet eden veya katılmanızı hatırlatan metin mesajları veya e-postalar da alabilirsiniz. Her metin mesajı veya e-posta, (erişim kodunuzu girmeye gerek kalmaksızın ankete internetten katılmanıza izin veren) çevrim içi anket veya nasıl katılacağınıza dair bilgi veren bir e-mektup için özgün bir bağlantı içermektedir.

Ankette adınız, adresiniz veya banka bilgileriniz gibi kimliğinizi ortaya koyabilecek bilgiler sorulmayacaktır. Hiç kimse, ankete katılmanızı istemek için sizi evinizde ziyaret etmeyecek veya aramayacaktır. Herhangi bir zamanda, bazıları bu anketteki benzer sorular sorabilecek, Ipsos veya diğer araştırma şirketlerinin yürüttüğü bir dizi başka anketler olacaktır. Herhangi birinin özellikle "GP Patient Survey" anketine katılmanızı istemek için sizi aradığını veya ziyaret ettiğini söylemesi durumunda, size onlarla konuşmamanızı veya evinize almamanızı ve polisle iletişim kurmanızı öneririz.

Anket hakkında sormak istediğiniz başka sorular için Ipsos'un ücretsiz bir anket yardım hattı bulunmaktadır. Lütfen 0800 819 9148 numaralı telefonu arayın (pazartesi – cuma saat 08.00 – 21.00 arasında veya cumartesi günleri saat 10.00 – 17.00 arasında).

NHS uygulamasından neden bir bildirim aldım?

Ayrıca sizi ankete katılmaya davet eden veya ankete katılmayı hatırlatan NHS uygulaması bildirimleri de alabilirsiniz. Her uygulama bildirimi, çevrim içi ankete benzersiz bir bağlantı (erişim kodunuzu girmenize gerek kalmadan çevrim içi olarak katılmanıza olanak tanıyan) veya nasıl katılacağınıza dair bilgi sağlayan bir elektronik mektuba benzersiz bir bağlantı içerir.

Genel:

0800'li numaraları aramanın ücreti ne kadar?

Tüm standart Birleşik Krallık ev hattından 0800 ile başlayan numaralara yapılan aramalar ücretsizdir.

Ipsos nedir?

Ipsos kayıtlı ve bağımsız bir anket organizasyonudur ve Market Araştırma Kuruluşunun etik davranış kurallarına sıkı bir şekilde bağlıdır. Ipsos UK ve MORI, ayrı ayrı duyulmuş olabilir; iki şirket Ekim 2005'te birleşmiş ve İngiltere'deki en büyük ikinci araştırma kuruluşu haline gelmiştir.

Ipsos, Marketing Quality Assurance (MQA) akreditasyon kuruluşundan yeni uluslararası standardı olan ISO 20252 ve uluslararası bilgi güvenliği standardı olan ISO 27001 belgelerini almıştır. Şirket, inceleme alanında bu iki standardı alan ilk şirkettir.

Ipsos hakkında daha fazla bilgi edinmek için lütfen www.ipsos.com/en-uk adresini ziyaret edin.

Gizlilik ve veri koruması:

Bu bölümdeki bilgiler, GP Patient Survey için kişisel verilerinizi nasıl ve neden kullandığımızı açıklamaktadır. Ayrıca haklarınızı ve verilerinizin kullanımı ile ilgili herhangi bir sorunuz veya endişeniz varsa bizimle nasıl iletişime geçeceğinizi özetlemektedir.

İletişim bilgilerimi nasıl elde ettiniz?

Ipsos bu anketi NHS England adına göndermektedir. Katılımcı adları GP'ye kayıtlı hastalara ait NHS listesinden rastgele seçilmiştir. NHS England, Ipsos'un sizi bu ankete katılmaya davet edebilmesi için sınırlı miktarda kişisel bilgilerinizi bizimle paylaşmıştır. Bu verilere şunlar dâhildir:

- adınız ve adresiniz
- GP kliniği kodu ve NHS numarası
- cinsiyet ve doğum ayı ve yılı
- cep telefon numarası (varsa)

Ipsos verilerinizi gizli tutacak ve iletişim bilgilerinizi sadece sizi bu anketlere katılmaya davet etmek için kullanacaktır. Anket çalışması tamamlandıktan sonra Ipsos iletişim bilgilerinizi güvenli bir şekilde imha edecektir. Ipsos, gelecekteki araştırmalar için sizinle yeniden iletişime geçilmesine izin vermediğiniz süre iletişim bilgilerinizi güvenli bir şekilde imha edecektir. Bu durumda Ipsos, iletişim bilgilerinizi 24 ay boyunca güvenli bir şekilde saklayacaktır. Ipsos sağlığınıza hakkında hiçbir bilgiye sahip değildir.

Kişisel verilerinizi işlemek için sahip olduğunuz hukuki dayanak nedir?

NHS England, hastalardan gelen geri bildirimler kapsamında yerel ihtiyaçları daha iyi karşılamak için NHS'in GP uygulamaları ile diğer yerel NHS hizmetlerini iyileştirmesine yardımcı olmak üzere bu anketi yürütmektedir. NHS hastaları için hizmetlerin verilmesine yönelik kararlara halkın da dâhil edilmesi konusunda yasal yükümlülükler (NHS Act 2006, bölüm 13Q kapsamında) bulunmaktadır.

NHS England, GP Patient Survey için kişisel verilerin işlenmesine yönelik veri denetçisidir ve bu da işlemlerin UK General Data Protection Regulation'a (UK GDPR) uygun olarak yapılmasını sağlamaktan sorumlu olacağı anlamına gelmektedir.

NHS England'ın GP Patient Survey için yasal işlem dayanağı, Madde 6(1) (e)'dir: "*kamu yararına gerçekleştirilen bir görevin yerine getirilmesi veya kontrolöre verilen resmi bir yetkinin uygulanması hususunda işleme faaliyetinin gerekli olmasıdır.*" Özel kategorideki kişisel verilerin işlenmesi (örneğin, sağlık, ırk veya etnik köken veya cinsel yönelim) ek bir koşulu karşılamalıdır ve bu Madde 9(2)(h) kapsamında, "*bu bilgilerin işlenmesinin önleyici ve mesleki tıp, çalışanın çalışma kapasitesinin değerlendirilebilmesi, tıbbi tanı konması, sağlık ve sosyal bakım koşulları veya tedavi ya da sağlık sorunlarının yönetilmesi veya sosyal bakım sistemleri ve hizmetleri açısından lüzumlu olması gerekmektedir.*" Bunun anlamı, NHS England'ın gerekli güvenlik tedbirlerini alarak hakkınızda sahip oldukları kişisel bilgileri araştırma amacı ile kullanabilecek olmasıdır. Ipsos, anket çalışmasını yürütmek üzere NHS England'ın talimatları doğrultusunda hareket eden bir veri işleyicidir.

NHS England'ın Gizlilik Bildirimine <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/> adresinden ulaşabilirsiniz.

Ankete katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Ancak ileride yapılacak anketlerde yer almak istemezseniz, lütfen GPPatientSurvey@ipsos.com adresine e-posta gönderin. Lütfen bu e-postaya erişim kodunuzu (mektubun ortasında veya anketin giriş sayfasında yer almaktadır) dâhil edin ve çalışmadan çıkmak istediğinizi belirtin.

Ulusal Veri Geri Çekme uygulaması bu ankette uygulanıyor mu?

Hayır. Sağlık ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Ulusal Veri Geri Çekme uygulamasının sadece hastalara ait gizli bilgilerin hastanın bakımı dışında kullanılması durumunda geçerli olacağını teyit etmiştir. Gizli hasta bilgileri arasında kişi ile ilgili klinik veriler (kişinin tıbbi durumu, ilaç reçeteleri veya aldığı bakımlar) ve kişinin tıbbi kayıtları kullanılarak kişi hakkında elde edilecek her türlü bilgi yer almaktadır. GP Patient Survey, ankete katılacak kişilerin seçimi ve bu kişilerle iletişim kurulması için GP uygulamasının hasta kayıtları arasından seçilen demografik veriler ile iletişim bilgilerini kullanmaktadır. Herhangi bir klinik bilgiye ulaşılmadığı veya kullanılmadığı için bu kişisel veriler gizli hasta bilgileri olarak sınıflandırılmamıştır. Bu nedenle Ulusal Veri Geri Çekme Uygulaması GP Patient Survey için geçerli değildir.

Sağlık verilerime erişiminiz var mı?

Hayır, kesinlikle yok. Ipsos'a sadece GP uygulama kodu ve NHS numarası ile adı, soyadı, iletişim bilgileri, doğum ayı ve yılı ve cinsiyet bilgisi verilmiştir. NHS England, Ipsos'a sağlığınız hakkında hiçbir bilgi vermemiştir; bu bilgiler sizin ve GP'niz arasındaki gizli bilgilerdir.

Ipsos'a NHS numaranız daha önce böyle bir ankete katılmak istemediğinizi belirtmiş olmanız durumunda sizinle tekrar iletişime geçmemeleri için verilmektedir. İletişim bilgileriniz sizinle anket hakkında iletişime geçmek ve GP uygulama kodu, yanıtlarınızı GP uygulamalarıyla ilişkilendirmek amacıyla kullanılmaktadır.

Doğum ayı ve yılı ile cinsiyet bilgileri sadece, anonim hale getirilecek anket verilerinin uygulama grubu profili ile mümkün olduğunca eşleştirilebilmesi için kullanılacaktır.

İletişim bilgilerim kimlerle paylaşılacak?

Ipsos, araştırmanın yürütülmesi sırasında belirli tedarikçi kurumlarla birlikte çalışmaktadır. İletişim bilgilerinizin sizi ankete katılmaya davet etmek üzere aşağıdaki tedarikçi kuruluşlarla paylaşılması gerekmektedir:

- Adare SEC; mektup ve anketlerin basılması
- Cisco; hatırlatıcı metin mesajlarının dağıtımı
- The Delivery Group ve Royal Mail; dağıtım ve postalama

Google Cloud Platform (GCP), anket yanıtlarını toplamak için kullanılan tüm uygulamalar ve veriler için Ipsos'a barındırma hizmetleri sağlar (tüm bunlar Ipsos tarafından yönetilir).

Tüm bu tedarikçiler onaylanmıştır ve Birleşik Krallık General Data Protection Regulation ile uyumludur.

Tanımlama bilgileri

Bazı çevrim içi anketler "tanımlama bilgilerini" kullanarak bilgi toplar. Bunlar, bilgisayarınızda kayıtlı küçük dosyalardır. Bu dosyalar sadece kalite kontrol, doğrulama ve daha da önemlisi hâlihazırda tamamladığınız bir anket için hatırlatma e-postaları göndermememiz için mümkün olduğunca az kullanılmaktadır. "Tanımlama bilgilerini" silebilirsiniz veya bilgisayarınızdaki tarayıcı ayarlarını düzenleyerek bunların kullanılmasını engelleyebilirsiniz.

Ipsos aynı zamanda araştırma anketinin bilgisayarınızın kullandığı yazılıma uygun bir şekilde sunulması için dâhil işletim sisteminiz, ekran ayarlarınız ve tarayıcı tipiniz hakkında da otomatik olarak bilgi toplar. Ipsos bilgisayarınızdan başka bilgi toplamaz.

Yanıtlarınıza ne yapılıyor? Hekiminiz ankete verdiğiniz yanıtları görecek mi?

Anketi doldurduğunuzda, Ipsos sonuçları yayınlamak için verdiğiniz yanıtları diğer kişilerin verdikleri yanıtlarla bir araya getirecektir. Sorulara bireysel olarak verdiğiniz yanıtlarınız gizli tutulacaktır. Ipsos, verdiğiniz yanıtları onaylı araştırmacılarla paylaşabilir, ancak bu paylaşım hiçbir şekilde kimliğinizi açığa çıkaramaz ve veri işlemeye yönelik katı kurallara tabidir. Hiç kimse, yayınlanan sonuçlar üzerinden kimliğinizi tespit edemeyecektir.

Yanıtlarınız hekiminize veya GP kliniğine gönderilmeyecektir. Ipsos, sonuçları, kliniğiniz ile ilgili diğer geri bildirimler ile birlikte NHS England adına anonim olarak şu GP Patient Survey sitesinde yayınlacaktır: <https://gp-patient.co.uk/>

NHS England tarafından onaylanan personel ve araştırmacılar kimlerdir ve bulguları nasıl kullanacaklar?

Anket verilerinin bireysel hasta bazında kullanılabilmesi için NHS England ve diğer kuruluşların araştırmacıları da dâhil olmak üzere tüm araştırmacıların izin başvurusunda bulunmaları gerekmektedir. Her başvuru çok sıkı bir onay sürecinden geçmelidir ve yapılacak iş tanımlanmalı ve yayınlanacak bulgulara tamamen anonim verilere başvurulacağı hususunda bir sözleşme yapılmalıdır. Tüm diğer kullanıcılar anonim verilere sadece ulusal seviyede veya ICS, PCN veya uygulama seviyesinde erişim sağlayabilirler.

Kişisel verilerim nerede saklanacak ve işlenecek?

Anket yanıtlarını toplamak için kullanılan uygulama Frankfurt, Almanya'da bulunan Google Cloud Platform (GCP) tarafından barındırılır ve tamamı Ipsos tarafından yönetilir.

Ankete katılımınızın ardından, bu anket için toplanan ve kullanılan tüm kişisel verileriniz Ipsos tarafından Birleşik Krallık sınırları dâhilinde RackSpace UK tarafından barındırılan veri merkezlerinde ve sunucularında saklanacaktır. RackSpace UK, Ipsos Group'a yönetilen barındırma hizmetleri sunmaktır ve bu sadece Ipsos için verilen bir altyapı hizmetidir. RackSpace UK işletim sistemi seviyesine kadar destek vermekte ve Ipsos, kurulu uygulamalarını ve verilerini yönetmektedir.

Kişisel bilgilerinizin güvenliğini nasıl sağlayacağız?

Ipsos bilgi güvenliği sorumluluklarını ciddiye alır ve bilgilerinizin kayıp, hırsızlık ve kötü amaçlı kullanıma karşı korunmasının sağlanması için çeşitli tedbirler uygular. Bu konuda uygulanan güvenlik tedbirleri arasında ofislerin uygun fiziksel güvenliği ve bilgisayar sistemlerine kontrollü ve sınırlı erişim yer almaktadır. Kişisel verilerin güvenli bir şekilde saklanması sağlamak ve verilerin sadece proje ile doğrudan ilgili personel tarafından görülmesi için en sıkı tedbirler alınmıştır.

Ipsos bilgi güvenliği kontrolleri ile çalışma uygulamalarını düzenli olarak kurum içi ve kurum dışı denetimlere tabii tutmaktadır ve Bilgi Güvenliği konusunda Uluslararası ISO 27001 Standardı ile akredite edilmiştir.

Sorulara bireysel olarak verdiğiniz yanıtlar, adınız, iletişim bilgileriniz veya NHS numaranız ile ilişkilendirilmez. Ipsos ve onaylı NHS England çalışanları ve araştırmacıları bireysel yanıtları gizli olarak değerlendirir ve güvenli depolama gereksinimleri de dâhil olmak üzere, Birleşik Krallık General Data Protection Regulation ve ilgili mevzuat koşullarına her açıdan uyar.

Takip anketleri veya araştırmalar hakkında sizinle iletişime geçilmesine izin verdiyseniz, yanıtlarınız adınızla ve iletişim bilgilerinizle ilişkilendirilebilir. Daha fazla bilgi edinmek için lütfen "Çevrim içi anket" altındaki "Gelecek araştırmalar için benimle yeniden iletişime geçilmesini kabul edersem ne olur?" SSS bölümüne bakın.

Ipsos kişisel verilerimi ve kimliğimle ilişkilendirilebilir yanıtlarımı ne kadar süre boyunca saklayacak?

Ipsos verilerinizi sadece araştırma projesi ve bulgularının desteklenmesi için gerekli olduğu süre boyunca kimliğinizle ilişkilendirilebilecek şekilde saklayacaktır. Uygulamada bu, anonim araştırma bulgularını tatmin edici bir şekilde bildirdikten sonra size ait kişisel ve kimliğinizle ilişkilendirilebilecek bilgileri sistemlerimizden ve tedarikçilerimizin sistemlerinden güvenli bir şekilde kaldıracağımız anlamına gelmektedir.

Bu çalışmada, kişisel verilerinizi sistemlerimizden Eylül 2025'te güvenli bir şekilde kaldıracağız.

Anketin sonunda takip anketleri veya araştırmalar hakkında sizinle iletişime geçilmesine izin verdiyseniz, iletişim bilgileriniz Nisan 2027'ye kadar sistemlerimizden silinecektir.

GP kliniğiniz bu çalışmada nasıl yer alıyor?

Anket, İngiltere'de bir GP'ye kayıtlı kişiler arasından rastgele seçilen katılımcılara gönderilmektedir ve adınız NHS England tarafından tutulan kayıtlı GP hastaları arasından rastgele seçilmiştir.

GP uygulamalarının anketin yapıldığından haberdar olmaları gerekmektedir. Anket çalışması tamamlandıktan sonra kendi aile hekimliği uygulamaları için anonim istatistiksel sonuçlara <https://gp-patient.co.uk/> sitesi üzerinden erişimleri olacaktır. Bireysel yanıtlara erişimleri yoktur.

Anket etik onay aldı mı?

2007 yılında Ipsos ilk anketine başlamadan önce Araştırma Etik Komitesi Merkez Ofisine (Central Office for Research Ethics Committee) - COREC danışmış ve bu anketin "salt araştırmadan" çok GP'lerin hastalarına sunduğu hizmeti değerlendirmek üzere yapılan bir "hizmet değerlendirmesi" anketi olduğu konusunda görüş almıştır. Buna göre, araştırmanın resmi bir tıbbi araştırma etik onayı almasına gerek yoktur. Ancak Ipsos Pazar Araştırma Kurumunun araştırma etik kurallarına kesinlikle uymakta ve sağlanan hasta bilgileri bu anketin amacı dışında kullanılmamaktadır.

Birleşik Krallık General Data Protection Regulation (UK GDPR)

Birleşik Krallık General Data Protection Regulation kapsamında bir dizi hak bulunmaktadır; ancak verilerin silinmesi ve taşınması da dâhil olmak üzere, bu hakların tümü yasal dayanağı kamuya yönelik bir işlem için geçerli değildir.

Eylül 2025'e kadar silinmeden önce Ipsos tarafından saklanan herhangi bir kişisel veriye erişim talep etme hakkınız bulunmaktadır. Veriler raporlama için işleme alınmadan önce (31 Mart 2025), istediğiniz zaman kişisel verilerinizin ve yanıtlarınızın işleme alınmasına itiraz edebilirsiniz.

NHS England haklarınız ile ilgili yapacağınız taleplere genellikle bir ay içinde yanıt vermektedir ancak bazı istisnalar olabilmektedir. NHS England'ın [Gizlilik Bildirimi](#), haklarınızı ve bu haklarınızı nasıl kullanacağınızı açıklar.

Kişisel verilerinizi işleme usulümüze ilişkin herhangi bir kaygınız olması halinde Information Commissioner's Office'e (ICO) şikâyetle bulunma hakkına sahipsiniz. Information Commissioner's Office ile nasıl iletişime geçileceği konusundaki ayrıntılı bilgiler için <https://ico.org.uk/global/contact-us/> adresini ziyaret edebilir veya casework@ico.org.uk adresine e-posta gönderebilirsiniz.

Bu anket ve/veya kişisel verilerim hakkında Ipsos ve NHS England ile nasıl iletişime geçebilirim?

Ipsos İletişim Bilgileri:

Bu araştırma ile ilgili herhangi bir sorunuz varsa veya bu gizlilik bildirimi, veri koruma yasalarına uyumumuz ya da hakkınızda sahip olduğumuz bilgiler konusunda daha fazla bilgi edinmek isterseniz, lütfen araştırma ekibiyle iletişime geçin. Araştırma ekibimize şu adresten ulaşabilirsiniz:

E-posta: GPPatientSurvey@ipsos.com

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

NHS England İletişim Bilgileri:

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

Posta:
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT