

GP PATIENT SURVEY

关于调查：

为什么进行此项调查？

GP 患者调查问卷设计的目的是为了让病人有机会对看 GP 的实际经验进行评价。该调查询问您对当地 GP 诊疗室和当地其他的 NHS 服务的经验，包括与你的健康有关的问题。这项调查将询问患者一系列的问题，例如病人在他们的 GP 诊疗室预约的难易的程度，对开诊时间的满意度，及接受到 GP 和护士护理质量等事项。

调查的回复将衡量病人的经验，有助于诊疗室了解需要改善的方面。这项调查给患者提供了表达他们对各卫生机构所提供服务意见的机会。

这项调查实际上是谁发起的？

该调查是 NHS England 为了使国民 NHS 更好地满足患者的需求的其中的一个承诺，同时让他们进一步了解病人在当地的 NHS 所提供的服务的体验。Ipsos MORI,是一个独立的调查机构，该组织代表 NHS England 负责此项调查。

为什么向我寄送调查问卷？

您從在英格兰注册 GP 的成年患者之中被随机选中，所以才向您寄送调查问卷。大约有 1 万注册 GP 的成年患者会收到调查问卷。

为什么会再次进行此项调查？

GP 患者调查持续提供对 GP 诊疗室在护理实践服务方面的经验和病人的喜好的反馈。即使去年您完成了问卷调查，听到您最近的经验是重要的。今年的调查包括了患者关心的更多的问题。

我必须要参加吗？

是否参与完全采取自愿原则，所以完成问卷并非强制的。但是，该调查的结果将使我们更加清楚了解到患者在接受 GP 医疗或健康中心服务的经历。我们需要广纳意见，所以鼓励采访人尽量完成调查问卷。

此次调查为患者表达他们对所接受的医疗服务的看法提供了机会。我们希望采访人能抓住此次机会反馈他们的重要意见。更多的回馈意见将使我们更加清楚医疗所的现状。

你们共寄送了多少份调查问卷？

在英格兰有大约 1 万注册了 GP 的成年患者被随机选中参加此次季度 GP 病患调查，所以到每年大约向 2 万英国患者寄出此问卷。

将向您询问一系列问题，如患者进行全科诊疗预约的难易程度、对全科诊疗预约时间的满意程度、医疗专业人员所提供护理服务的质量等。我该如何就 GP 服务的其他方面进行反映或投诉？

Ipsos MORI 无法帮助处理您对医生、护士或 GP 诊疗机构提出的其他任何询问或投诉。Ipsos MORI 仅代表 NHS England 实施 GP 患者调查。

如果您想要对您的医生或 GP 诊疗机构所提供的服务或护理提出意见或投诉，您需要先联系该诊疗机构。如果您想要提出投诉，每家诊疗机构都有工作人员负责处理投诉，他/她将尽力为您解决问题。

或者，您还可联系 NHS England，您的诊疗机构提供的服务由其委托。如要联系 NHS England：

- 电邮：england.contactus@nhs.net，在主题行中注明“**For the attention of the complaints team**”

- 电话：0300 311 22 33

有关投诉的更多信息可参见以下网站：

- <https://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint/>
- <http://www.nhs.uk/NHSEngland/complaints-and-feedback/Pages/nhs-complaints.aspx>

我能够看到调查结果吗？

能。调查结果公布并且可以通过 www.gp-patient.co.uk 查询。结果可以网上查询，也会提供给所有 GP 医生。以前年份的调查结果可通过 www.gp-patient.co.uk 进行查询。

如果想进一步查询关于 GP 病患调查的资料，请游览 www.gp-patient.co.uk。

调查的结果将影响 GP 的收入吗？

该 GP 病人调查没有直接与 2019 的诊疗室付款相联系。

完成调查问卷：

我必须回答这些问题吗？

是否回答这些问题完全出于自愿,所以您不是被强迫的。但是我们希望您能够参加,因为您的参与将给与我们有关大众经验的更好的图画。也有一些问题因为您已经做出了回答,我们将会跳过.比如您如果在第 9,问题中画勾就只需回答第 8 道问题,但是请您仔细按调查问卷上的指示来完成问卷。

我在空格处画勾还是画叉？

两者都可以,只要是鉴于最接近您的观点或者经验的答案就行。

如果填写书面调查时遇到困难怎么办？

Ipsos MORI 给那些在填写问卷时遇到困难的病患提供电话。如有问题，请在工作日早上 8 点到晚上 9 点或在星期六早上 10 点到晚上 5 点间拨打 0800 819 9141。

如果患者不想在纸上填写问卷，他们也可以通过访问 www.gp-patient.co.uk 在线完成问卷。但是请注意，从每位患者处我们只接受一份完成问卷。

调查问卷首页上的 BSL 代表什么？

调查问卷首页上的 BSL 标志是英国手语的标志。

英国手语(BSL)在英国是最普遍的肢体语言。因为这种语言有它自己的语法和句法结构，和英语口语并没有紧密的关系。

从 2009 年 1 月起，有关 GP 病患调查和网上版调查的进一步信息将在调查网站 – www.gp-patient.co.uk 以英国手语提供。

通过网上链接填写调查的说明也将以英国手语提供，调查将与 W3C 可访问性标准完全兼容。

要是我填错了，该怎么办？

即使您写错了，我们也希望你能将完整的调查问卷寄回。请您涂满填错的地方，并在正确的回答上打勾。

我把调查问卷弄丢了，您能重新寄给我一份吗？

我们将会给那些未将调查问卷寄回的客户寄出一份提醒问卷，所以在接下来的几周内您会收到另外一份问卷。

我能把调查问卷给我的配偶/朋友/或者其他人来填写吗？

不行，这项调查问卷只收集那些信中提及姓名的客户的经验，所以即使您让其他人帮您填写问卷，您也必须填写您自己的经历。

我能回答我为他人订的预约吗？

是，但仅限于调查问卷的其中一部分。调查问卷的大部分问题涉及信中指定人士的体验。在“安排预约”部分，可能要回答有关您为他人所做预约的问题。

我能帮他人填写调查问卷吗？

是的，没什么问题，如果您的朋友或者亲人需要您的帮助来完成调查问卷，您可以提供帮助，但是所有的回答都必须基于他们自己的经历。

填写调查问卷时我能向别人求助吗？

可以，没什么问题。如果您在填写问卷时需要任何帮助，您可以向朋友或者亲人求助。但是所有的回答都必须基于您自己的经历。

我需要将信件寄回吗？

不需要，您只需用所提供的邮费已经支付过的信封寄回填完了的调查问卷就行了。

我上周/上个月/最近刚刚换了位医生，还要填写调查问卷吗？

如果您自 11 月起更换 GP 诊疗机构，对于有关您的 GP 诊疗机构的问题，请就您在此之前注册的诊疗机构进行回答。但对于有关全科诊疗机构的问题，请考虑您曾有过全科诊疗预约的任何机构。可以是任何全科诊疗机构，如 GP 诊疗机构或中心。

我最近一年没有去看我的 GP，我还有必要完成调查问卷吗？

是，如果您已在 GP 诊疗机构注册——即使您近期未向 GP、护士或其他医疗专业人员就诊，您的回答对我们仍然很有价值。调查中的有些问题是针对您最近一次试图进行全科诊疗预约，以及您最近一次完成全科诊疗预约的情况；这将有助于我们了解您的体验是否为近期发生。

我没有看我的 GP（医生），只在诊所里看护士。我仍能填写这些调查吗？

是，您仍可填写调查问卷。大多数问题针对整个全科诊疗领域，包括与 GP、护士或其他医疗专业人员的预约。

我需要什么时候发回问卷？

请在调查问卷填写完毕后尽快发回，并且务必确保在以下日期前送达：

2019 年 4 月 5 日

在来信中我没有收到信封或者调查问卷？

我们非常抱歉如果有此情况发生。我们会马上寄出提醒信和调查问卷，所以请在收到问卷后尽快填写然后使用附上的信封寄回给我们。或者如果您在收到我们的提醒问卷之前就有问卷并想寄回调查问卷，请您将问卷放在标有“免费邮送 GP 病

患调查”(FREEPOST GP PATIENT SURVEY”) 的信封中寄回给我们。不需粘贴邮票。

网站/网上填写：

我能够在线完成调查吗？

如果您希望在线完成调查，请访问 www.gp-patient.co.uk，按此链接进入调查。在提示需要输入用户名时，您需要输入您的参考号码/用户名，以及您唯一的密码。参考号码和密码都印在调查问卷的第一页上。请注意，从每位患者处我们只接受一份完成问卷。

我丢失了完成调查问卷的网上登陆资料/参考号码，我能再次取得它们吗？

很抱歉，我无法为您提供登陆资料，因为我无法访问任何个人资料。如果您想在网上完成调查，请等待几周时间，我们会寄出提醒信息给每位还没完成问卷的人。您将会收到另一份问卷，您可以填写此问卷或用参考号码在网上完成调查。

我在哪里可以找到完成网上调查的用户名/参考号码？

进入网上的调查用户名/参考号码和密码都印在调查问卷的第一页上，这个部分印有电脑标志。

参与：

我为什么没有收到调查问卷？怎样才能得到一份呢？

调查问卷是随机寄给在英国登记了 GP 的大众的。NHS England 从 NHS 登记注册了 GP 的病患名单中随机抽取了这些姓名。为使调查真实有效，Ipsos MORI 不能将调查问卷寄给那些没有被随机选中的人。

我现在并没有登记一位 GP，我还要填写调查问卷吗？

本调查寄送给在过去六个月里曾在 GP 诊疗机构注册的人士。因此，如果您在此期间在诊疗机构进行过注册，即使现在未注册，您仍可填写该调查问卷。针对有关 GP 诊疗机构的问题，请就您在此期间（或其中的大多数时间）注册的诊疗机构进行回答。但对于有关全科诊疗机构的问题，请考虑您曾有过全科诊疗预约的任何机构。可以是任何全科诊疗机构，如 GP 诊疗机构或中心。

我最近没有和我的 GP 取得联系，我还要完成调查问卷吗？

是，您仍可填写调查问卷。如果某个问题对您不适用，请选择“不适用”（如有）或留空。我们还提供了路线说明，以帮助您避免与您无关的问题。

如果我不想参加应该与谁联系？

尽管参与调查完全取决于自愿，但我们希望您能参加，因为这最大可能地让我们全面地了解大家电话咨询医生或看病的经历。

如果您不想参加，您不需要做任何事情，虽然您可能还会收到最多两封来自我们的提醒邮件，您可忽略。

如果您告诉我您的参考号码，我们可以从提醒邮件中删除您的姓名和地址，不过我们无法取消已准备好在未来两到三周寄送的任何提醒邮件。

一般问题：

拨 0800 需要支付多少费用？

所有从英国标准有线电话拨叫 0800 电话号码都是免费的。

Ipsos MORI 是什么？

Ipsos MORI 是一个独立的注册调查机构，它严格按照市场调研的道德规范来进行运作。英国 Ipsos 和 MORI，您可能分别听说过，它们在 2005 年合并，成为英国第二大市场调研机构。Ipsos MORI 得到了国际 ISO20250 标准体系的认证，并且根据其市场营销质量保证的评估获得了国际标准化信息安全组织 ISO27001 的认证。它是世界上第一家能同时获得这两项殊荣的调查机构。要得到更多有关 Ipsos MORI 的信息，请登陆 www.ipsos-mori.com

保密/资料保护：

你们是如何获得我的名字和地址的？

您的名字是从登记有 GP 的 NHS 患者名单中随机选择的。根据 **General Data Protection Regulation** 和 **Data Protection Act 2018**，我们 **NHS England**（作为“数据控制方”）对我们持有的有关您的信息负责。**Ipsos MORI** 是代表我们开展调查的“数据处理方”。

Ipsos MORI 将对您的联系方式保密，并仅将其用于向您发送本调查问卷。**Ipsos MORI** 并未获得任何关于您的健康的信息。调查结束后，**Ipsos MORI** 将会销毁您的联系信息。

NHS England 的隐私声明中解释了您可如何联系我们以及您对于如何使用您的信息所享有的权利。您可以访问 www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice 查看该声明。

您能看到我的健康数据吗？

不会，毫无可能。**Ipsos MORI** 只是得到了您的 **NHS** 号码，姓名，地址，出生年份和月份和性别以便联系您完成调查。有关您的健康问题没有被包含在内-这些内容仍是您和您医生之间的秘密。

出生年份和月份和性别信息业只是为了确保匿名调查数据能和人口数据尽可能保持一致。

我的医生在该调查中参与程度是多少？

这项调查是作为当今安排 **NHS England** 和您的开业 **GP** 联系的一部分。调查寄往随机抽取的在英国登记了 **GP** 的人，您的姓名也是从 **NHS England** 里登记了的随机 **GP** 的病患人名中随机抽取的。

开业 **GP** 已经事先得到了调查的通知。他们能接通他们诊所的匿名的数据结论，但不能获得任何私人的资料。

我的医生知道这项调查吗？

是的，您的 **GP** 会提前收到有关调查的信息，包括进行调查的原因。

我的医生会看到我在调查中的评价吗？

不会，可识别的个人信息不会被任何 **Ipsos MORI** 以外的人看到。只有匿名数据会被送到 **NHS England** 和 **NHS**。除了 **Ipsos MORI** 之外，没有人会知道调查问卷的去向。

在结果中我会被识别吗？

不会，可识别的个人信息不会被任何 Ipsos MORI 以外的人看到。只有匿名数据会被送到 NHS England 和 NHS。除了 Ipsos MORI 之外，没有人会知道调查问卷的去向。

我的回答会怎么处理？

您的回答将与其他人的回答综合在一起，为您的 GP 诊所和当地区域提供结果，并生成全国性的结果。这些结果与您的姓名、地址或 NHS 编号没有任何关联。Ipsos MORI 以及经批准的 NHS England 工作人员和研究人员将对您的回答严格保密。没有人能够在公布的任何结果中识别出您的身份。欲了解更多信息，请访问 www.gp-patient.co.uk/confidentiality。