

THE GP PATIENT SURVEY

Sobre a pesquisa :

001	<p>Porque é que este estudo está a ser feito?</p> <p>O Estudo de pacientes de GPs foi concebido para dar aos pacientes a oportunidade de comentar sobre sua experiência com o Posto de Saúde GP. A pesquisa pergunta sobre suas experiências de seu Posto de Saúde GP local e outros serviços locais do NHS, e inclui perguntas sobre sua saúde geral. A pesquisa irá perguntar aos pacientes sobre uma série de questões, tais como o quanto fácil ou difícil é para os pacientes para fazer uma consulta no seu Posto de Saúde, a satisfação com as horas de abertura, a qualidade do atendimento recebido do/a clínico/a geral e enfermeiros/as, entre outras coisas.</p> <p>As respostas ao inquérito irão medir a experiência do paciente e, portanto, ajudar os Posto de Saúde a entender onde são necessárias melhorias. Esta pesquisa é uma oportunidade para que os pacientes tenha o seu dizer sobre o quanto bem seu Posto de Saúde está a fazer na prestação destes serviços aos pacientes.</p>
002	<p>De quem é isto realmente?</p> <p>O estudo é parte do compromisso do <i>Department of Health</i> para assegurar que o NHS dá mais resposta às necessidades dos pacientes, e vai proporcionar uma imagem mais clara das experiências que as pessoas estão a ter nos serviços de NHS locais. A Ipsos MORI, uma agência independente de estudos, está a conduzir o estudo em nome do <i>Department of Health</i>.</p>
003	<p>Porque é que me mandaram um questionário?</p> <p>Recebeu um questionário porque foi seleccionado/a aleatoriamente entre adultos registrados com um GP em Inglaterra. Cerca de 1,36 milhões de pacientes adultos registrados com um GP na Inglaterra foram seleccionados para essa onda da Pesquisa do Paciente do GP.</p>
147	<p>Porque é que este estudo está a ser feito de novo?</p> <p>O Estudo de pacientes de GPs continua a fornecer um meio para que os pacientes dêem <i>feedback</i> das suas experiências e preferências em relação ao atendimento e serviços prestados pelo seu Posto de Saúde GP. Mesmo que tenha preenchido um estudo o ano passado, é importante ouvirmos acerca das suas experiências mais recentes, e este ano incluímos mais perguntas acerca de assuntos que dizem respeito aos pacientes.</p>

004	<p>Tenho de participar?</p> <p>A participação é completamente voluntária por isso não tem obrigatoriamente de preencher um questionário. Mas para que os resultados forneçam uma ideia clara das experiências que as pessoas tem nos seus Postos de Saúde com GPs ou Centros de Saúde, precisamos do máximo de pontos de vista de várias pessoas, por isso gostaríamos que o máximo de pessoas possível preenchesse o questionário.</p> <p>Este estudo é uma oportunidade para os pacientes terem voz acerca da qualidade dos serviços que os Centros de saúde providenciam aos pacientes. Esperamos que os pacientes seleccionados para participar neste estudo usem esta oportunidade para darem as suas opiniões acerca destes importantes assuntos. Quantas mais respostas recebermos, mais precisa será a ideia com que ficamos do quanto bem os Centros de Saúde estão a trabalhar.</p>
005	<p>Quantos questionários estão a enviar?</p> <p>Cerca de 1.36 milhões de pacientes adultos registrados num GP em Inglaterra foram seleccionados aleatoriamente para o estudo de pacientes de GP, para que em a cada ano tenham sido enviados questionários para cerca de 2.8 milhões de pacientes diferentes em Inglaterra.</p>
007	<p>Estão a perguntar acerca de uma série de assuntos tais como quanto fácil ou difícil é de marcar uma consulta no consultório médico, satisfação com os horários de abertura, a qualidade dos cuidados recebidos do seus clínicos/as gerais e enfermeiros/as, entre outras coisas. Como é que eu vos posso falar ou queixar-me de outros aspectos dos serviços que recebo do meu GP?</p> <p>A Ipsos MORI não pode ajudar com qualquer outro comentário ou queixa que possa ter acerca do/a seu/sua médico/a, enfermeiro/a ou Posto Médico de GP. A Ipsos MORI está simplesmente a administrar o <i>GP Patient Survey</i> em nome do <i>Department of Health</i>.</p> <p>Se quer fazer um comentário ou queixar-se acerca dos serviços ou cuidados oferecidos pelo/a seu/sua médico/a ou Posto médico, deverá antes de mais contactar o seu Posto médico. Se tiver uma queixa, cada posto tem um/a empregado/a responsável pelos procedimentos para lidar com problemas ou queixas do posto de saúde e ele ou ela tentará resolver o problema consigo.</p> <p>Talvez queira também falar com o <i>Patient Advice and Liaison Service</i> (PALS) local que foi estabelecido em todas as organizações do <i>NHS Trust</i> e <i>Primary Care Trust</i> (PCT).</p> <p>Pode descobrir em que zona do <i>Primary Care Trust</i> mora neste website: http://www.nhs.uk/ServiceDirectories/Pages/PrimaryCareTrustListing.aspx - ou a contactar o seu Posto médico GP ou Centro de saúde.</p>

009	<p>Posso ver os resultados do estudo?</p> <p>Sim. Os resultados do estudo são publicados e podem ser vistos em www.gp-patient.co.uk. Estão disponíveis na internet e foram disponibilizados a todos os centros de saúde GP. Por favor queira saber que os resultados dos estudos de outros anos estão disponíveis em www.gp-patient.co.uk ou em www.dh.gov.uk.</p> <p>Para mais detalhes sobre os resultados do Estudo de pacientes de GPs por favor visite www.gp-patient.co.uk.</p>
145	<p>Os resultados da pesquisa afetam a renda dos Posto de Saúde GPs?</p> <p>O Estudo de pacientes de GPs não está directamente ligado aos pagamentos dos Postos de Saúde em 2011/12.</p>
171	<p>Por que o Estudo de pacientes de GPs mudou-se para duas vezes ao ano?</p> <p>No passado, os Postos de Saúde eram financeiramente recompensados por seus resultados entregues na pesquisa. Isto significou que um grande número de pesquisas foram emitidas para garantir que um certo número de questionários fossem devolvidos.</p> <p>Em 2011/12 a pesquisa não está mais ligada à renda dos Postos de Saúde, o que significa um número menor de pesquisas podem ser emitidas. Por esta razão, a pesquisa mudou-se para uma pesquisa a cada 6 meses.</p>

Completar o questionário:

027	<p>Tenho de responder às perguntas todas?</p> <p>Responder a estas perguntas é completamente voluntário, por isso não tem de o fazer. No entanto esperamos que participe porque nos dará uma ideia clara das experiências das pessoas. Existem algumas questões que talvez lhe digamos para saltar à frente devido às suas respostas anteriores. Por exemplo, só precisa de responder à pergunta 9 se marcou Sim na pergunta 8, mas por favor siga as instruções do questionário cuidadosamente.</p>
028	<p>Ponho um tick ou um x na caixa?</p> <p>Pode pôr um <i>tick</i> ou um X na caixa para a resposta que se assemelhar mais com a sua opinião ou experiência.</p>
	<p>O que acontece se eu tiver dificuldades a completar o questionário em papel?</p> <p>A Ipsos MORI está a oferecer um número de telefone grátis para os pacientes que tiverem dificuldades a completar o questionário. Por favor ligue 0808 238 5385 entre as 9 da manhã e as 9 da noite durante a semana, ou aos Sábados entre as 10 da manhã e as 5 da tarde.</p> <p>Os pacientes que preferirem não completar o questionário em papel podem completar o questionário na internet <u>pele www.gp-patient.co.uk</u>. Por favor tenha em atenção que apenas uma resposta por paciente poderá ser aceite.</p>
029	<p>Posso completar o questionário em alguma outra língua?</p> <p>Sim, pode completar o questionário em Urdu, Punjabi, Polaco, Bengali, Árabe, Francês, Gujarati, Turco, Somali, Português, Mandarim, Checo e Eslovaco, a seguir o link para "<u>Outras línguas</u>", ou a telefonar para os seguintes números de telefone grátis:</p> <p>Urdu - 0808 238 5379 Punjabi - 0808 238 5380 Polaco - 0808 238 5381 Bengali 0808 238 5382 Árabe - 0808 238 5383 Francês - 0808 238 5384 Gujarati - 0808 238 5386 Turco - 0808 238 5387 Somali - 0808 238 5388 Português - 0808 238 5389 Mandarim - 0808 238 5475 Checo - 0808 238 5477 Eslovaco - 0808 238 5476</p> <p>Por favor tenha atenção que apenas é aceite uma resposta por paciente.</p>

158	<p>O que é o símbolo BSL na primeira página do questionário?</p> <p>O símbolo BSL na primeira página do questionário é o logotipo para Linguagem de Sinais Britânica.</p> <p>A Linguagem de Sinais Britânica (BSL - <i>British Sign Language</i>) é a forma mais comum de linguagem de sinais em Inglaterra. Enquanto linguagem BSL tem a sua própria estrutura gramatical e sintaxe, e não é dependente ou parecida com Inglês falado.</p> <p>Mais informação acerca do Estudo de pacientes de GPs e uma versão na internet do estudo está disponível em linguagem de sinais Britânica via o link de usuário BSL.</p>
031	<p>Cometi um erro? O que faço?</p> <p>Mesmo assim gostaríamos que nos enviasse o seu questionário completo mesmo que tenha feito um erro. Por favor preencha a caixa da resposta errada completamente e depois marque a caixa correcta.</p>
033	<p>Perdi o meu questionário; podem-me mandar outra cópia?</p> <p>Nós iremos enviar um segundo questionário para lembrar as pessoas que não os tenham devolvido, por isso deverá chegar nas próximas duas semanas.</p>
034	<p>Posso dar o questionário ao/à meu/minha esposo(a)/amigo(a)/outra pessoa para preencher?</p> <p>Não. O questionário pergunta acerca das experiências da pessoas cujo nome está na carta, portanto embora possa pedir ajuda a preencher o questionário, deverá preenchê-lo acerca da sua experiência.</p>
035	<p>Posso responder acerca de marcações de consultas que fiz para outras pessoas?</p> <p>Não, todas as perguntas no questionário são acerca de marcações de consultas que fez para si próprio/a e as suas experiências quando visitou ou falou com o seu GP. Por favor preencha o questionário apenas acerca das suas experiências pessoais e não as experiências dos/das seus/suas filhos/as ou outrem.</p>
041	<p>Posso ajudar alguém a preencher o questionário?</p> <p>Sim, isso está bem. Se um/a amigo/a ou familiar precisa da sua ajuda a preencher o questionário, pode oferecer-se para ajudar. Mas as respostas devem ser acerca das experiências deles/delas só.</p>

042	<p>Posso pedir ajuda a alguém para preencher o questionário?</p> <p>Sim, isso está bem. Se precisar de ajuda a preencher o questionário, pode pedir a um/a amigo/a ou familiar para ajudar. Mas as respostas devem ser acerca da sua experiências só.</p>
037	<p>Preciso de enviar a carta de volta?</p> <p>Não, só precisa de enviar o seu questionário completo no envelope pré-pago.</p>
038	<p>Eu mudei de Posto médico a semana passada / o mês passado / recentemente, devo completar o questionário mesmo assim?</p> <p>O estudo está a ser enviado a pessoas que se registaram num GP nos passados 6 meses. Por favor responda às perguntas acerca do Posto médico onde esteve registado durante esse período de tempo (ou a maioria desse tempo).</p>
039	<p>Eu não fui ao meu GP no último ano mas mandaram-me um questionário. Devo completar o questionário?</p> <p>Sim, se estiver registado/a com um GP – mesmo que não tenha recentemente ido a um GP as suas resposta terão valor para nós.</p>
120	<p>Eu não vou ao meu GP (médico/a), apenas estou com a/o enfermeira/o no posto de saúde. Posso responder ao questionário?</p> <p>Este estudo tem perguntas acerca de ver ou falar com um/a médico/a ou enfermeiro/a. Por isso por favor responda às perguntas relacionadas com a sua experiência de ver ou falar com um/a médico/a ou enfermeiro/a.</p>
043	<p>Até quando é que tenho de o devolver?</p> <p>Por favor devolva o seu questionário completo mal lhe seja possível, mas em todo o caso assegure que o recebemos antes do dia 30 de Março de 2012. Para aqueles que não responderam, a Ipsos MORI vai enviar questionários a lembrar no início de Fevereiro e Março de 2012.</p>
045	<p>Não recebi um envelope/questionário com a minha carta?</p> <p>Pedimos desculpa se isso aconteceu. Em breve iremos enviar uma carta para lembrar juntamente com uma cópia do questionário por isso por favor preencha o questionário quando chegar e use o envelope que vai junto para o devolver. Ou, se tem um questionário e gostaria de nos enviar antes disso, por favor ponha o questionário dentro de um envelope e escreva apenas “FREEPOST GP PATIENT SURVEY”. Não precisa de selo.</p>

182	<p>Como respondo a questão Q34?</p> <p>Esta questão deve ser preenchida para descrever a sua própria saúde no dia em que completar o Estudo de pacientes de GPs. Por favor seleccione uma afirmação de cada um dos três pontos abaixo de cada título (mobilidade, auto-cuidado, actividades habituais, dor / desconforto e ansiedade / depressão) que melhor descreve a sua saúde hoje.</p>
183	<p>Por que vocês estão a me perguntar sobre as minhas condições médicas Q31?</p> <p>Esta informação permite que o Governo entenda se a qualidade de vida relacionada com a saúde está melhorando ao longo do tempo para as pessoas com condições a longo prazo.</p>
184	<p>Quem ou o que é o Grupo EuroQol? Por que eles estão envolvidos na pesquisa?</p> <p>O grupo EuroQol é composto por uma rede de pesquisadores internacionais. Esse grupo desenvolveu a questão EQ-5D (Q34) utilizada no Estudo de pacientes de GPs para medir a saúde das pessoas.</p>

Completar no website/online

048	<p>Posso completar o estudo na internet?</p> <p>Se preferir completar este estudo na internet, por favor visite o www.gp-patient.co.uk e siga o link para o estudo. Então precisará de digitar o seu número de referência/<i>username</i> quando lhe pedirem o seu <i>username</i>, assim como a sua <i>password</i> única. O número de referência e <i>password</i> estão imprimidos na primeira página do questionário. Por favor tenha atenção no entanto, que apenas uma resposta por paciente poderá ser aceite.</p>
049	<p>Perdi os meus detalhes/referência de login que preciso para completar o estudo online. Posso tê-los de novo?</p> <p>No início de Agosto e Setembro vamos enviar um lembrete para todas as pessoas que não tenham preenchido o questionário. Receberá outra cópia do questionário e poderá escolher preencher o estudo em papel ou usar a referência para o completar online.</p>
051	<p>Onde posso encontrar o <i>username</i>/número de referência para completar o estudo online?</p> <p>O <i>username</i> / número de referência e <i>password</i> para completar o questionário online estão impressos na primeira página do estudo na secção marcada com um símbolo de computador.</p>

Participar:

061	<p>Porque é que eu não recebi um questionário? Como é que obtenho um?</p> <p>O questionário está a ser enviado a uma selecção aleatória de pessoas que estão registadas num GP em Inglaterra. O <i>Department of Health</i> seleccionou os nomes aleatoriamente da lista do NHS de pacientes registados com um GP. Para certificação de que o estudo é válido a Ipsos MORI não pode enviar questionários a pessoas que não tenham sido seleccionadas aleatoriamente para participar no estudo.</p>
053	<p>Não estou registada/o num GP de momento, mesmo assim devo preencher o questionário?</p> <p>Este estudo está a ser enviado a pessoas que se tenham registado num GP nos passados 6 meses. Portanto, se esteve registada/o num Posto médico durante esse período de tempo, mesmo que agora não esteja, pode completar o questionário. Por favor responda às perguntas acerca do Posto médico onde esteve registada/o nesse período (ou a maioria desse período).</p>
057	<p>Não contactei o meu GP recentemente, mesmo assim devo completar o questionário?</p> <p>Sim, mesmo assim pode completar o questionário. Embora algumas perguntas não se apliquem a si gostaríamos que participasse no estudo.</p>
092	<p>Quem devo contactar se eu não quiser participar?</p> <p>A participação é totalmente voluntária, mas nós esperamos que você participe pois isso vai nos dar o melhor panorama possível da experiência das pessoas quando visitam ou ligar para seu/sua médico/a.</p> <p>Se não quiser participar não precisa fazer mais nada, embora ainda pode receber até dois lembretes de nós, que pode também ignorar. Se deseja ter seu nome e endereço retirados de todos as cartas de lembrete pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chamada Ipsos MORI no telefone gratuito 0808 238 5389 (de segunda a sexta-feira, 09:00-21:00, Sábados das 10h às 5pm) - E-mail do Departamento de Saúde (<i>Department of Health</i>): GPPatientSurvey@dh.gsi.gov.uk - E-mail da Ipsos MORI: GPPatientSurvey_Enquiry@ipsos-mori.com <p>Por favor, esteja preparado para fornecer o seu número de referência, que está localizado na parte superior da carta e do questionário.</p>

Geral:

062	<p>Quanto custa ligar para um número 0808?</p> <p>Todas as chamadas para os nossos números 0808 são gratuitas quando feitas de uma linha fixa standard do Reino Unido.</p> <p>Como os números grátis 0800 estão a acabar, uma nova série a começar com 0808 foi seleccionada para números gratuitos.</p> <p>Custos de telemóveis e outros operadores podem variar e devem ser verificados com o seu operador de telefone.</p>
066	<p>O que é a Ipsos Mori?</p> <p>A Ipsos MORI é uma organização independente de estudos registada, que adere intransigentemente ao código ético de conduta da Sociedade de Estudos de mercado. A Ipsos UK e MORI, que talvez já tenha ouvido falar separadamente, juntaram-se em Outubro de 2005 para formar a segunda maior organização de pesquisa no Reino Unido. A Ipsos MORI recebeu o <i>new international process Standard ISO 20252</i> e o <i>International Standard for Information Security ISO 27001</i> pelo organismo acreditado <i>Marketing Quality Assurance (MQA)</i>, e somos a primeira agência de estudos do mundo a alcançar ambos os standards. Para mais informação acerca da Ipsos MORI por favor vá a www.ipsos-mori.com</p>

Confidencialidade/ Protecção de dados:

081	<p>Como é que obtiveram o meu nome e morada?</p> <p>A Ipsos MORI está a enviar questionários em nome do <i>Department of Health</i>. O <i>Department of Health</i> seleccionou nomes aleatoriamente da lista de pacientes do NHS que estão registados com um GP. A Ipsos MORI manterá os seus detalhes confidenciais e quando o estudo terminar, os seus detalhes serão destruídos em segurança. Não foi entregue à Ipsos MORI nenhuma informação clínica acerca da saúde dos clientes ou consultas.</p>
083	<p>Têm acesso a dados sobre a minha saúde?</p> <p>Absolutamente não. A Ipsos MORI obteve unicamente o seu número de NHS, nome, endereço, ano e mês de nascimento e sexo para poderem contactá-lo/a a respeito do estudo. Não foi obtida nenhuma informação acerca da sua saúde – isso mantêm-se confidencial entre si e o seu GP. A informação do sexo, juntamente com o ano e mês de nascimento será usada apenas para assegurar que os dados do estudo anónimo estão em concordância com o perfil da população o mais possível.</p>
097	<p>Como é que o/a meu/minha médico/a está envolvido neste estudo?</p> <p>O estudo está a ser conduzido como parte dos arranjos actuais para contratos entre o <i>Department of Health</i> e o seu Posto médico GP. O questionário está a ser enviado para uma selecção aleatória de pessoas que estão registadas com um GP em Inglaterra e o seu nome foi escolhido aleatoriamente de uma lista de pacientes registados com um GP pertencente ao <i>Department of Health</i>. Os postos médicos GP foram informados acerca do estudo com antecedência. Eles terão acesso à informação anónima, resultados estatísticos para o seu posto, mas não terão acesso a respostas individuais.</p>
098	<p>O/a médico/a sabe deste estudo?</p> <p>Sim, o seu GP recebeu informação anteriormente acerca do estudo, a incluir as razões que estão por detrás dele.</p>
099	<p>O/A meu/minha médico/a vai ver as minhas repostas a este estudo?</p> <p>Não, respostas individuais identificáveis não vão ser vistas por ninguém fora da Ipsos MORI. Apenas dados anónimos serão passados ao <i>Department of Health</i> e ao NHS. Ninguém fora da Ipsos MORI saberá a quem foram enviados questionários ou quem os respondeu.</p>

100 **Vou ser identificado/a nos resultados?**

Não, respostas individuais identificáveis não vão ser vistas por ninguém fora da Ipsos MORI. Apenas dados anónimos serão passados ao *Department of Health* e ao NHS. Ninguém fora da Ipsos MORI saberá a quem foram enviados questionários ou quem os respondeu.