

# GP PATIENT SURVEY

## حول الدراسة:

لماذا يتم إجراء هذه الدراسة؟

تم تصميم دراسة مرضى GP لتمنح الفرصة للمرضى للتعليق على تجاربهم مع ممارسات GP. تدور الاستفسارات الموجودة في الاستبيان المرفق حول تجاربكم مع عيادة الممارس العام المحلية الخاصة بكم وخدمات هيئة NHS المحلية الأخرى وكذلك حول صحتكم العامة. وستسأل الدراسة عن مجموعة من الأمور، مثل مدى صعوبة أو سهولة قيام المرضى بحجز موعد لدى العيادة، ومدى الرضا عن مواعيد العمل، ونوعية الرعاية التي يقدمها الممارس العام والمرضات، مع مجموعة من الأمور الأخرى.

وسيتم استخدام الإجابات المقدمة من خلال الاستبيان في تقييم تجربة المريض ومن ثم ستساعد العيادات في فهم المواطن التي تحتاج إلى عمليات تحسين. وتمثل هذه الدراسة فرصة للمرضى لإبداء آرائهم حول مدى كفاءة تقديم هذه الخدمات للمرضى.

من هو مصدر هذا في الواقع؟

الدراسة جزء من التزام NHS England بجعل إن اتش إس أكثر استجابة لاحتياجات المرضى وستعطيهم صورة أفضل عن خبرات الأفراد مع خدمات إن اتش إس المحلية. تدير Ipsos MORI، وكالة أبحاث مستقلة، الدراسة بالنيابة عن NHS England.

لماذا تم إرسال استبيان إلي؟

لقد تم إرسال هذا الاستبيان إليك لأنه تم اختيارك بصورة عشوائية من بين المرضى البالغين المسجلين لدى عيادات الممارس العام في إنجلترا. وتم اختيار نحو 1 مليون مريض بالغ مسجلين لدى عيادات الممارس العام في إنجلترا لهذه المرحلة من دراسة مرضى الممارس العام.

لماذا يتم إجراء هذه الدراسة مرة أخرى؟

دراسة مرضى GP لا تزال توفر وسيلة للمرضى لردود الفعل خبراتهم وتفضيلاتهم فيما يتعلق الرعاية والخدمات التي توفرها ممارسة GP. حتى إذا قمت بملء استبيان في العام الماضي، فمن المهم لنا أن نعرف منك آخر خبراتك، وهذا العام قمنا بتضمين أيضا المزيد من الأسئلة حول القضايا التي تهتم المرضى

هل يجب علي المشاركة؟

المشاركة أمر تطوعي بالكامل، فلذا ليس بإلزام عليك ملء الاستبيان. ولكن حتى تعطي النتائج صورة دقيقة عن خبرات الأفراد مع عيادات GP الخاصة بهم أو المركز الصحي، فنحتاج إلى العديد من الآراء من نطاق شامل من الأفراد، لذا نتمنى أن يملأ الاستبيان أكبر عدد ممكن من الأفراد.

تعد هذه الدراسة فرصة للمرضى للتعبير عن رأيهم حول مدى جودة العيادات الخاصة بهم في تقديم هذه الخدمات لهم. نتمنى أن يستخدم المرضى الذين تم اختيارهم للمشاركة في هذه الدراسة هذه الفرصة لإرسال آرائهم حول هذه الموضوعات الهامة. فكلما تلقينا المزيد من الإجابات، أصبحت الصورة التي نحصل عليها أكثر دقة حول كيفية أداء العيادات.

## عدد الاستبيانات التي ترسلوها؟

يبلغ عدد المرضى البالغين المسجلين لدى عيادة الممارس العام في إنجلترا الذين تم اختيارهم عشوائياً لدراسة مرضى الممارس العام نحو 1 مليون، بما يعني انه كل عام، سيكون هناك حوالي 2 مليون مريضاً مختلفاً في إنجلترا، قد حصلوا علي نسخة من الاستبيان.

إنك تطرح أسئلة حول مجموعة من المسائل، مثل مدى سهولة أو صعوبة أن يحصل المرضى على موعد في عيادة ممارسة عامة، والرضا عن أوقات توافر مواعيد عيادات الممارسة العامة، وجودة الرعاية التي يتم تلقيها من مُمتنهي الرعاية الصحية، من بين أمورٍ أخرى. كيف يمكنني إخباركم أو تقديم شكوى فيما يتعلق بجوانب أخرى من خدمة GP الخاصة بي؟

لا تستطيع Ipsos MORI مساعدتك في أي استفسار أو شكوى قد تكون لديك من طبيبك أو ممرضتك أو عيادة GP التي تتابع معها. تُجري Ipsos MORI استبيان مريض الممارس العام GP Patient Survey فقط بالنيابة عن خدمة الصحة الوطنية بإنجلترا NHS England

إذا كنت تود تقديم تعليق أو شكوى حول الخدمة أو الرعاية التي يقدمها طبيبك أو عيادة GP التي تتابع معها، فستحتاج للتواصل مع العيادة أولاً. إذا كانت لديك شكوى، تحتوي كل عيادة على عضو من فريق العمل مسؤول عن الشكاوى وسيحاول/تحاول حل المسألة معك.

وبدلاً من ذلك، يمكنك التواصل مع خدمة الصحة الوطنية بإنجلترا NHS England والتي تُكَلِّف بتقديم الخدمات التي توفرها العيادة التي تتبعها. للاتصال بخدمة الصحة الوطنية بإنجلترا NHS England

• إرسال بريد إلكتروني إلى: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net) مع وضع "عناية فريق الشكاوى (For the attention of the complaints team)" في سطر الموضوع

• الاتصال هاتفياً بـ 0300 311 22 33

يمكن العثور على المزيد من المعلومات حول تقديم شكوى على المواقع الإلكترونية الآتية:

• <https://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint/>

• <http://www.nhs.uk/NHSEngland/complaints-and-feedback/Pages/nhs-complaints.aspx>

هل يمكنني الاطلاع على نتائج الدراسة؟

نعم، نتائج الدراسة يتم نشرها ويمكن الاطلاع عليها عبر الإنترنت علي موقع

[www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk), وستتاح أيضاً لكل عيادات الممارس العام. الرجاء ملاحظة أن نتائج الأعمار السابقة متاحة علي الموقع التالي [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) أو علي. للمزيد من المعلومات عن نتائج دراسة مرضى الممارس العام، يرجى زيارة الموقع [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk)

هل تؤثر نتائج الدراسة على دخل عيادات الممارس العام؟

لا ترتبط دراسة مرضى عيادة الممارس العام مباشرة بالدفع للممارسات في 2019

## ملء الاستبيان:

هل يلزم الإجابة على كل الأسئلة؟

إن الإجابة على هذه الأسئلة أمر تطوعي بالكامل، لذا فليس لزامًا عليك القيام بذلك. إلا أننا نتمنى منك المشاركة حيث سيعطينا هذا أفضل صورة ممكنة عن خبرات الأفراد. هناك أيضًا بعض الأسئلة التي قد نطلب منك تجاوزها بسبب إجاباتك السابقة. على سبيل المثال، يتطلب منك فقط الإجابة على السؤال 9 إذا اخترت "نعم" عند الإجابة على السؤال 8، لكن الرجاء اتباع التعليمات الموجودة في الاستبيان بدقة.

هل أضع نقطة أم علامة زائد في المربع؟

يمكنك وضع أي منهما سواء النقطة أو علامة الزائد في مربع واحد للإجابة التي تكون الأقرب إلى رأيك أو خبرتك الخاصة.

ما الذي يحدث إذا واجهتني صعاب في ملء الاستبيان على الورق؟

توفر وكالة Ipsos MORI رقمًا هاتفيًا للمرضى الذين تواجههم صعاب في ملء الاستبيان. الرجاء الاتصال برقم 0800 819 9136 من الساعة 8ص حتى 9م خلال أيام العمل أو في أيام السبت من الساعة 10ص حتى 5م.

يمكن للمرضى الذين لا يفضلوا ملء الاستبيان على الورق ملئه على الإنترنت من خلال زيارة الموقع الإلكتروني [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk). على الرغم من ذلك، يرجى ملاحظة أنه سيتم قبول إجابة واحدة لكل مريض.

ماذا يعني رمز لغة الإشارة البريطانية الموجود في الصفحة الأمامية من الاستبيان؟

رمز لغة الإشارة البريطانية الموجود في الصفحة الأمامية من الاستبيان هو شعار لغة الإشارة البريطانية.

لغة الإشارة البريطانية هي الشكل الأكثر شيوعًا للغة الإشارة في بريطانيا. ولغة الإشارة البريطانية تحتوي كلغة على هيكلها وبنائها النحوي الخاص بها ولا تعتمد على أو تتصل عن قرب بلغة المحادثة الإنجليزية.

اعتبارًا من يناير 2009، سيتم إتاحة مزيد من المعلومات عن الدراسة الخاصة بمرضى GP وتوفير نسخة من الاستبيان على شبكة الإنترنت بلغة الإشارات البريطانية من خلال الموقع التالي الخاص بالدراسة:

[www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk)

بالإضافة إلى ذلك، سيتم توفير تعليمات حول إكمال الدراسة عن طريق رابط متوافر على شبكة الإنترنت بلغة الإشارات البريطانية، وستكون الدراسة متوافقة مع معايير قابلية الوصول W3C.

**لقد أخطأت؟ ما الذي يجب علي القيام به؟**

لا زلنا نرغب في أن ترسل الاستبيان كاملاً حتى إن أخطأت. الرجاء فقط تظليل المربع الخطأ بالكامل ثم اختيار المربع الصحيح بدقة.

**لقد افتقدت الاستبيان الخاص بي، هل يمكن إرسال نسخة أخرى لي؟**

سنرسل استبيان تذكيري للأفراد الذين لم يقوموا بإعادة الاستبيان الخاص بهم إلينا، وبذلك ستتمكن من الحصول على نسخة خلال الأسبوعين القادمين.

**هل يمكنني إعطاء الاستبيان إلى زوجي/صديقي/أي فرد آخر لملمنه؟**

لا، فالاستبيان يستفسر عن تجارب الشخص الموجود اسمه على الخطاب، لذا يجب أن تكمله وفقاً لتجاربك الخاصة، على الرغم من أنه يمكنك طلب المساعدة أثناء ملء الاستبيان.

**هل يمكنني الإجابة عن المواعيد التي أقوم بها لأفراد آخرين؟**

نعم، لكن في جزء واحد فقط من الإستطلاع. يسأل معظم الاستطلاع حول تجارب الشخص الموضح اسمه في الرسالة. في القسم الذي عنوانه ""تحديد موعد""، من الممكن الإجابة عن أسئلة مُتعلقة بالمواعيد التي تجريها لأشخاص آخرين.

**هل يمكنني مساعدة أي شخص في ملء الاستبيان؟**

نعم، لا بأس في ذلك. يمكنك عرض المساعدة، إذا احتاج أحد الأصدقاء أو الأقارب إلى مساعدتك في ملء الاستبيان. إلا أن الإجابات يجب أن تكون عن خبرتهم هم فقط.

**هل يمكنني طلب المساعدة من شخص ما في ملء الاستبيان؟**

نعم، لا بأس في ذلك. إذا كنت في حاجة إلى المساعدة في ملء الاستبيان، فيمكنك طلب المساعدة من أحد الأصدقاء أو الأقارب إلا أن الإجابات يجب أن تكون عن خبرتك أنت فقط.

**هل يجب علي إعادة إرسال الخطاب؟**

لا، يجب عليك فقط إرسال الاستبيان الذي تم إكماله في الظرف المدفوع رسومه البريدية مقدماً.

**لقد قمت بتغيير العيادة التي أتعامل معها في الأسبوع الماضي / الشهر الماضي / مؤخرًا، هل لا زال مطالباً بإكمال الاستبيان؟**

إذا كنت قد قمت بتغيير عيادة GP الخاصة بك منذ نوفمبر، يُرجى الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالعيادة التي كنت مسجلاً لديها قبل ذلك، للأسئلة المطروحة حول عيادة GP الخاصة بك. لكن، بالنسبة للأسئلة المتعلقة بعيادة ممارسة عامة، يُرجى التفكير في أي مكان حصلت فيه على موعد في عيادة ممارسة عامة. يمكن أن يكون ذلك أي موقع للممارسة العامة، كعيادات أو مراكز GP.

**لم أقم بزيارة GP التي أتبعها خلال العام الماضي وتم إرسال استبيان لي، هل يجب علي إكماله؟**

نعم، إذا كنت مسجلاً لدى عيادة GP - حتى إذا كنت لم تقم مؤخراً بزيارة GP أو ممرضة أو أخصائي رعاية صحية آخر، لا تزال إجاباتك قيّمة بالنسبة لنا. هناك أسئلة في الاستبيان تسأل عن توقيت آخر مرة حاولت فيها تحديد موعد في عيادة ممارسة عامة ومتى حصلت آخر مرة على موعد لعيادة ممارسة عامة؛ سيساعدنا ذلك في فهم ما إذا كانت تجربتك حديثة أم لا.

أنا لا أرى (طبيبي) GP الخاص في عيادة الممارس العام، لكنني أرى فقط الممرضة الموجودة في العيادة. هل لا يزال يجب علي ملء الدراسة؟

نعم، لا يزال بإمكانك إكمال الاستطلاع. معظم الأسئلة متعلقة بالممارسة العامة ككل، ويتضمن ذلك المواعيد مع GP أو ممرضة أو أخصائي رعاية صحية آخر.

متى يجب علي إعادته إليكم؟

نرجو إعادة استطلاعك المُكتمل في أسرع وقتٍ ممكن، ونرجو منك التأكد أن يصلنا في جميع الأحوال قبل:

الثاني من أبريل 2019

لم أتلق ظرفاً/استبياناً مع الخطاب المرسل لي؟

يرجى تقبل اعتذارنا إذا حدث ذلك. سنرسل لك قريباً خطاباً تذكيرياً بالإضافة إلى نسخة من الاستبيان لذا الرجاء إكمال الدراسة عند وصولها إليك، الرجاء استخدام الظرف المرفق لإرسال الاستبيان. أو إذا رغبت في إرسال الاستبيان الخاص بك إلينا قبل ذلك، الرجاء وضع الاستبيان في ظرف مكتوب عليه "FREEPOST GP PATIENT SURVEY". ليس هناك حاجة لوضع طابع بريد.

## إكمال الاستبيان عبر الإنترنت / الموقع الإلكتروني

هل يمكنني إكمال الدراسة على الإنترنت؟

إذا كنت تفضل إكمال هذه الدراسة على الإنترنت، فيرجى زيارة الموقع الإلكتروني

[www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) واتباع الرابط الخاص بالدراسة. ستحتاج بعد ذلك إلى إدخال الرقم المرجعي المكون من 10 أرقام / اسم المستخدم الخاص عندما يطلب منك اسم المستخدم، بالإضافة إلى كلمة المرور الخاصة بك. الرقم المرجعي وكلمة المرور مطبوعان في الصفحة الأولى من الاستبيان. على الرغم من ذلك، الرجاء ملاحظة أنه سيتم قبول إجابة واحدة لكل مريض.

لقد فقدت بيانات تسجيل الدخول/المرجع الخاصة بي لإكمال الدراسة على الإنترنت. هل يمكنني الحصول عليهم مرة أخرى؟

معذرة، لن تتمكن من إعطائك بيانات تسجيل الدخول الخاصة بك حيث إننا لا نملك قابلية الوصول إلى أي بيانات شخصية. إذا كنت ترغب في إكمال الدراسة على شبكة الإنترنت، برجاء الانتظار لمدة أسبوعين حيث سنقوم بإرسال تذكيرًا لكل فرد لم يملأ الدراسة، وسوف تحصل على نسخة أخرى من الاستبيان ويجوز لك اختيار إكمال الدراسة على الورق أو استخدام المرجع لإكمالها على الإنترنت.

أين يمكنني إيجاد اسم المستخدم/الرقم المرجعي لإكمال الدراسة على الإنترنت؟

اسم المستخدم/الرقم المرجعي وكلمة المرور لإكمال الدراسة على الإنترنت مطبوعان في الصفحة الأولى من الاستبيان في القسم المميز برمز جهاز الكمبيوتر.

## المشاركة:

لماذا لم أتلق استبياناً؟ كيف يمكنني الحصول على واحد؟

يتم إرسال الاستبيان إلى مجموعة مختارة عشوائياً من الأفراد المسجلين لدى عيادات GP في إنجلترا. اختار NHS England أسمائهم بصورة عشوائية من قائمة مرضى إن اتش إس المسجلين لدى GP. وللتأكد من أن الدراسة صالحة، لا يمكن لوكالة Ipsos MORI إرسال الاستبيانات إلى الأفراد الذين لم يتم اختيارهم بصورة عشوائية للمشاركة في الدراسة.

أنا لست مسجلاً مع عيادة GP في الوقت الحالي، هل لا يزال يجب علي ملء الاستبيان؟

يتم إرسال هذا الاستبيان إلى الأشخاص الذين كانوا مسجلين لدى عيادة GP في الأشهر الستة الماضية. لذا، إذا كنت مسجلاً لدى عيادة خلال تلك الفترة، حتى إذا كنت غير مسجل حالياً، لا يزال بمقدورك إكمال الاستطلاع. نرجو الإجابة عن الأسئلة حول العيادة التي كنت مسجلاً لديها خلال تلك الفترة ( أو معظم تلك الفترة) للأسئلة المطروحة حول عيادة GP التي تتبعها. مع ذلك، بالنسبة للأسئلة المتعلقة بعيادة ممارسة عامة، يُرجى التفكير في أي مكان حصلت فيه على موعد في عيادة ممارسة عامة. يمكن أن يكون ذلك أي موقع للممارسة العامة، كعيادات أو مراكز GP.

لم أتصل بعيادة GP الخاصة بي مؤخراً، هل لا يزال يجب علي ملء الاستبيان؟

نعم، لا يزال بإمكانك إكمال الاستطلاع. في حالة عدم انطباق أحد الأسئلة عليك، نرجو اختيار "لا ينطبق" (عند الإدراج) أو تركه فارغاً. لقد قمنا أيضاً بإدراج تعليمات توجيه ستساعدك على تجنب الإجابة على الأسئلة غير المتعلقة بك.

بمن علي الاتصال إذا لا اريد المشاركة؟

المشاركة طوعية تماماً، و لكن نتمنى منكم المشاركة فهذا سيتيح لنا افضل صورة ممكنة من تجارب الناس وخبراتهم عند زيارة طبيبيكم او الاتصال به.

إذا لم تكن ترغب في المشاركة، لا تحتاج فعل شيئاً أكثر من ذلك، رغم انه قد لا تزال تتلقى ما يصل الى اثنين من تذكير لنا، التي تجاهلها ايضاً.

إذا أخبرتني برقمك المرجعي ، سنتمكن من إزالة اسمك وعنوانك من أي رسائل تذكير أخرى، ولكننا لن نتمكن من وقف أي رسائل تذكير سبق إعدادها لإرسالها في خلال الأسبوعين أو الثلاثة أسابيع المقبلة.

## عام:

### ما تكلفة الاتصال بأرقام 0800؟

كل الاتصالات بأرقام الهاتف 0800 مجانية عندما يكون الاتصال من هاتف أرضي عادي في المملكة المتحدة.

### ما هي Ipsos MORI؟

Ipsos MORI هي منظمة مسجلة ومستقلة للأبحاث وتلتزم بصرامة بمدونة السلوك الأخلاقية الخاصة بجمعية الأبحاث التسويقية (Market Research Society). تم الدمج بين كل من Ipsos UK وMORI، اللذين من الممكن أنك سمعت اسم كل منهما بشكل منفصل، في أكتوبر، 2005 لتكوين ثاني أكبر منظمة أبحاث في المملكة المتحدة. تم منح Ipsos MORI معيار العمل الدولي ISO 20252 والمعيار الدولي لأمن المعلومات ISO 27001 من قبل هيئة التقييم المعتمدة

Marketing Quality Assurance (MQA)، وهي بذلك أول وكالة أبحاث في العالم تحقق هذين المعيارين. لمزيد من المعلومات عن Ipsos MORI، الرجاء الانتقال إلى

[www.ipsos-mori.com](http://www.ipsos-mori.com)



## السرية وحماية البيانات

تشرح المعلومات الموجودة في هذا الجزء أسباب وكيفية احتفاظنا ببياناتك أثناء إجراء هذا البحث وحقوقك وكيفية الاتصال بنا إن كانت لديك أية شكوك أو مخاوف تتعلق باستخدام بياناتك.

### كيف حصلتم على بيانات الاتصال الخاصة بي؟

ترسل لكم شركة Ipsos MORI هذا الاستبيان بالنيابة عن NHS England. تم اختيار الأسماء عشوائياً من قائمة NHS للمرضى المسجلين مع طبيب GP. وقد شاركت NHS England قدرًا محدودًا من بياناتك الشخصية حتى تتمكن شركة Ipsos MORI من دعوتك للمشاركة في هذه الدراسة البحثية. تتضمن تلك البيانات:

- اسمك وعنوانك
- كود عيادة GP ورقم NHS الخاص بك
- جنسك وشهر/عام ميلادك

بالنسبة للقليل من الأشخاص، ستقوم شركة Ipsos MORI بالاحتفاظ بقدر أكبر من بيانات الاتصال (رقم الهاتف الجوال وعنوان البريد الإلكتروني) وتاريخ الميلاد بالكامل. قد تتلقى رسائل نصية أو رسائل تذكيرية عبر البريد الإلكتروني لدعوتك للمشاركة في الاستطلاع عبر الإنترنت. تهتم NHS England بفهم إذا ما كانت هذه هي طريقة أفضل لجمع البيانات من المرضى.

ستحافظ شركة Ipsos MORI على سرية بياناتك ولن تستخدم بيانات الاتصال الخاصة بك إلا لإرسال هذه الاستبيانات. وبمجرد انتهاء الاستبيان، ستقوم شركة Ipsos MORI بالتخلص من بيانات الاتصال الخاصة بك بطريقة آمنة. لا تحتفظ شركة Ipsos MORI بأية معلومات عن الحالة الصحية لأي شخص.

### ما هو السند القانوني الذي تستندون إليه لمعالجة بياناتي الشخصية؟

تقوم NHS England بإجراء هذه الدراسة البحثية لمساعدة NHS في تحسين عيادات GP والخدمات المحلية الأخرى التابعة لخدمات NHS وذلك لتلبية الاحتياجات المحلية على نحو أفضل.

NHS England هي مراقب البيانات لمعالجة البيانات الشخصية الخاصة باستطلاع GP Patient Survey ويعني ذلك أنها مسؤولة عن التأكد من امتثال عملية معالجة البيانات للوائح العامة لحماية البيانات (GDPR) يتمثل السند القانوني لـ NHS England لمعالجة بيانات استطلاع GP Patient Survey في البند 6(1) (هـ) - "تكون معالجة البيانات ضرورية لأداء مهمة لأجل المصلحة العامة أو في حالة ممارسة المراقب للسلطة الرسمية الممنوحة له". ويعني هذا أن NHS England تستطيع استخدام البيانات الشخصية التي تحتفظ بها عنك لأغراض البحث مع حفظها بأمان بطريقة ملائمة. تقوم شركة Ipsos MORI بمعالجة البيانات بناءً على تعليمات NHS England لعمل الاستبيان.

يمكنك الاطلاع على إشعار الخصوصية الخاص بـ NHS England على الموقع الإلكتروني <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

الاشترائك في هذا الاستطلاع يتم طواعية وأية إجابات تدلي بها تكون بموافقتك. ومع ذلك، إن لم ترغب في المشاركة في المستقبل، يُرجى إرسال رقم الاستبيان الخاص بك (موجود بأعلى الخطاب أو في مقدمة الاستبيان) مع توضيح رغبتك في عدم المشاركة، على العنوان [gppatientsurvey@ipsos.com](mailto:gppatientsurvey@ipsos.com).

### هل يتم تطبيق طلبات عدم المشاركة في البيانات الوطنية على هذا الاستبيان؟

لا. أكدت إدارة الصحة والخدمة الاجتماعية Department of Health and Social Care أن طلبات عدم المشاركة في البيانات الوطنية يتم تطبيقها فقط عندما يتم استخدام البيانات السرية للمريض لأغراض أخرى غير تقديم الرعاية الصحية لهذا المريض. تتضمن البيانات السرية للمرضى البيانات الطبية الخاصة بالفرد (على سبيل المثال أي حالات

صحية يعاني منها أو أي وصفات طبية أو إجراءات للرعاية الصحية قد حصل عليها) وأية معلومات عن الفرد يتم الوصول إليها عبر الاطلاع على سجله الطبي. يستخدم استطلاع GP Patient Survey بيانات ديموغرافية وبيانات اتصال مُستَمَدَّة من استمارات تسجيل المرضى في عيادات GP وذلك لاختيار المرضى الذين سيتم إرسال الاستبيان لهم. لا يتم تصنيف هذه البيانات الشخصية كبيانات سرية للمرضى حيث أنه لا يتم الاطلاع على أو استخدام أي بيانات طبية. ولذلك، فإن عدم المشاركة في البيانات الوطنية لا تنطبق على استطلاع GP Patient Survey.

## هل لديكم حق الاطلاع على بياناتي الطبية؟

لا، بالتأكيد لا. تم تزويد شركة Ipsos MORI فقط بكوند عيادة GP ورقم NHS الخاص بك واسمك وعنوانك وشهر وتاريخ ميلادك وجنسك. بالنسبة للقليل من الأشخاص، ستقوم شركة Ipsos MORI بالاحتفاظ بقدر أكبر من بيانات الاتصال (رقم الهاتف الجوال وعنوان البريد الإلكتروني) لم تشارك NHS England أية معلومات تتعلق بصحتك مع شركة Ipsos MORI – ستبقى تلك المعلومات سرية بينك وبين طبيبك GP.

تمت مشاركة رقم NHS الخاص بك مع شركة Ipsos MORI حتى يتمكنوا من التعرف عليك في حالة إن كنت طلبت مسبقاً عدم المشاركة من الاستطلاع للتأكد من عدم اتصالهم بك مرة أخرى. يتم استخدام بيانات الاتصال الخاصة بك من أجل الاتصال بك بخصوص الاستطلاع، وسيتم استخدام كود عيادة GP الخاص بك فقط من أجل ربط إجاباتك بعيادة GP.

سيتم استخدام البيانات عن شهر وعام ميلادك وجنسك من أجل التأكد أن بيانات الاستبيان الخالية من الهوية تتطابق قدر الإمكان مع مواصفات المرضى المسجلين بالعيادة.

## مَنْ ستتم مشاركة اسمك وعنوانك معهم

ستستعين شركة Ipsos MORI بمؤسسات محددة من مزودي الخدمات للمساعدة في إجراء الاستبيان، وسنحتاج للإفصاح عن بياناتك الشخصية لهذه المؤسسات مزودة الخدمة لهذا الغرض. لا يتلقون أو يطلعون على أي من إجاباتك على هذا الاستبيان. تشمل المؤسسات مزودة الخدمة ما يلي:

- Adare SEC؛ طباعة الخطابات واستمارات الاستبيان
- Text Local؛ إرسال الرسائل النصية القصيرة التذكيرية
- Whistl وRoyal Mail؛ التوزيع وخدمات البريد

مزودو الخدمة معتمدون ويمتثلون للوائح العامة لحماية البيانات.

## ملفات تعريف الارتباط

تجمع بعض الاستبيانات على الإنترنت المعلومات عبر استخدام "ملفات تعريف الارتباط". وهي ملفات صغيرة محفوظة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. يتم استخدام هذه الملفات باعتدال تام ومن أجل مراقبة الجودة والتحقق من صحة البيانات والأهم من ذلك، لمنعنا من إرسال رسائل تذكيرية إليك عن استبيان عبر الإنترنت كنت قد أكملته مسبقاً. ويمكنك حذف "ملفات تعريف الارتباط" أو منع استخدامها من خلال تعديل إعدادات متصفح الإنترنت على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

بالإضافة إلى ذلك، تقوم شركة Ipsos MORI تلقائياً بجمع معلومات عن نظام تشغيل جهازك وإعدادات شاشة العرض ونوع المتصفح، بما في ذلك عنوان بروتوكول الإنترنت، وذلك لضمان تقديم الاستبيان بصورة تناسب البرمجيات التي تستخدمها على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. لا تجمع شركة Ipsos MORI أية معلومات أخرى من جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

ما الذي سوف يحدث لإجاباتي؟/ هل سيطلع طبيبي على إجابات الاستبيان الخاصة بي؟

سيتم تجميع إجاباتك مع إجابات الأشخاص الآخرين ولن يتم ربطها باسمك أو عنوانك أو رقم NHS الخاص بك. ستحافظ شركة (Ipsos MORI) والموظفون والباحثون المعتمدون لدى NHS England على سرية إجاباتك الفردية على جميع الأسئلة. لن يتمكن أي أحد من التعرف على هويتك من خلال أية نتائج يتم نشرها.

لن يتم إرسال إجاباتك لطبيبك أو لعيادة GP التابع لها. ستقوم شركة Ipsos MORI بنشرهم دون التعريف عن الهوية بالنيابة عن NHS England مع الآراء التقييمية من العيادة التابع لها على صفحة الويب الآتية: <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>

## من هم الموظفون والباحثين المعتمدين لدى NHS England وكيف يتمكنون من استخدام النتائج؟

يجب على كل الباحثين بما فيهم أولئك الذين تم توظيفهم من قبل NHS England أو المؤسسات الأخرى تقديم طلب للحصول على إذن لكي يتمكنوا من استخدام بيانات الاستبيان على المستوى الفردي للمريض. يمر كل طلب بعملية موافقة صارمة، خاصةً فيما يتعلق بالعمل الذي يتوجب القيام به، مع الاتفاق على أن أية بيانات يتم نشرها ستكون بيانات بدون هوية تمامًا فقط. سيحق للمستخدمين الآخرين فقط الاطلاع على البيانات المجمعة بدون هوية على المستوى الوطني أو على مستوى CCG أو على مستوى العيادة.

## أين سيتم الاحتفاظ ببياناتي الشخصية ومعالجتها؟

سيتم تخزين كل بياناتك الشخصية التي يتم استخدامها وجمعها لهذا الاستطلاع بواسطة شركة Ipsos MORI في مراكز بيانات وخوادم داخل المملكة المتحدة.

## كيف ستأكدون أن بياناتي الشخصية آمنة؟

تأخذ شركة Ipsos MORI مسؤولياتها تجاه أمن المعلومات على محمل الجد وتتخذ العديد من الإجراءات الوقائية المتنوعة لضمان حماية معلوماتك من الضياع أو السرقة أو سوء الاستخدام. تتضمن التدابير الأمنية الاحترازية الأمن المادي في المكاتب، ووصول خاضع للسيطرة ومحدود لنظام الحواسيب. تم اتخاذ تدابير صارمة للتأكد من الاحتفاظ بالمعلومات الشخصية بطريقة آمنة وأن الأشخاص المشاركين في هذا المشروع بصورة مباشرة هم فقط من يحق لهم الاطلاع عليها.

تُجري شركة Ipsos MORI عمليات تدقيق داخلية وخارجية لضوابط أمن المعلومات وممارسات العمل لديها بصورة منتظمة، وهي حاصلة على اعتماد المعيار الدولي لأمن المعلومات، ISO 27001.

لن يتم ربط إجاباتك الفردية على الأسئلة باسمك أو عنوانك أو رقم NHS الخاص بك. يتعامل موظفو وباحثو شركة Ipsos MORI و NHS England المعتمدون مع الإجابات الفردية كبيانات سرية كما يتبعون كل جوانب وأحكام القوانين العامة لحماية البيانات وكل التشريعات الأخرى ذات الصلة، بما في ذلك متطلبات الحفظ الآمن للبيانات.

## ما هي المدة التي ستحتفظ خلالها شركة Ipsos MORI ببياناتي الشخصية وإجاباتي التي تعرف عن هويتي؟

ستحتفظ شركة Ipsos MORI ببياناتك بطريقة يمكن من خلالها تحديد هويتك طالما كان ذلك ضروريًا لدعم مشروع البحث والنتائج. وفي الممارسة العملية، يعني هذا أنه بمجرد أن نبلغ عن نتائج البحث مجهولة الهوية بصورة مرضية، فسوف نقوم بإزالة بياناتك الشخصية التي تعرف عن هويتك بشكل آمن من أنظمتنا وأنظمة مزودي الخدمة لدينا.

بالنسبة لهذا المشروع، فسنزيل بياناتك الشخصية من أنظمتنا بشكل آمن بعد شهرين من نشر النتائج.

## كيف يشارك طبيبي في هذا الاستطلاع؟

يتم إرسال الاستبيان إلى عينة يتم اختيارها عشوائياً من الأفراد المُسجّلين مع طبيب GP بإنجلترا، وقد تم اختيار اسمك بطريقة عشوائية من قائمة المرضى المُسجّلين لدى عيادة GP تابعة لهيئة NHS England.

يجب أن تعلم عيادات GP بأن الاستطلاع يتم إجرائه. بعد إتمام الاستطلاع، سيكون لديهم القدرة على الاطلاع على النتائج الإحصائية بدون هوية، لعيادتهم والمتاحة عبر صفحة الويب الآتية <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>، لكن لن تكون لديهم الصلاحية للاطلاع على إجاباتك الفردية

## هل تم اعتماد الاستطلاع أخلاقياً؟

قبل البدء بإجراء أول استطلاع في عام 2007، قامت Ipsos MORI بتقديم طلب استشارة إلى Central Office for Research Ethics (COREC) وقد أوصت اللجنة بأن هذا الاستطلاع يعد نوعاً ما أقرب إلى كونه "تقييماً للخدمة المُقدمة من أطباء GP لمرضاهم" عن كونه "دراسة بحثية بحتة". ونتيجة لذلك، لا يتطلب ذلك الاستبيان الحصول على موافقة رسمية أخلاقية للبحث الطبي. ومع ذلك، تلتزم شركة Ipsos MORI بصرامة بمدونة أخلاقيات البحث الخاصة بـ Market Research Society ولن يتم استخدام بيانات المرضى الممنوحة لها لأي غرض بخلاف هذا الاستطلاع.

## اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)

تتضمن اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) عددًا من الحقوق، بالرغم من أنها لا تنطبق جميعًا عندما يكون السند القانوني لمعالجة البيانات هو المنفعة العامة، بما في ذلك حق حذف أو نقل البيانات.

لك الحق في طلب صلاحية الاطلاع على أية بيانات شخصية تحتفظ بها Ipsos MORI قبل أن يتم حذفها. يمكن أن تسحب موافقتك وأن تعترض على معالجة بياناتك الشخصية أو إجاباتك على الاستبيان، في أي وقت قبل البدء في معالجة البيانات بغرض كتابة تقرير بالنتائج.

يجب علينا، بشكل عام، الاستجابة للطلبات التي تتعلق بحقوقكم خلال شهر واحد، على الرغم من وجود بعض الاستثناءات أحيانًا. يشرح إشعار الخصوصية الخاص بـ NHS England حقوقك وكيفية ممارستها. <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice/>

يحق لك تقديم شكوى إلى ((Information Commissioner's Office (ICO))، إن كانت لديك مخاوف بشأن طريقة معالجة لبياناتك الشخصية. يمكنك معرفة تفاصيل عن كيفية التواصل مع Information Commissioner's Office عبر الموقع الإلكتروني <https://ico.org.uk/global/contact-us/> أو عبر إرسال بريد إلكتروني على عنوان: [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk).

**كيف يمكنني الاتصال بشركة Ipsos MORI و NHS England بشأن هذا الاستطلاع و/أو بياناتي الشخصية؟**

## للتواصل مع شركة Ipsos MORI:

إذا كان لديك أية أسئلة حول هذا البحث، يُرجى التواصل مع فريق البحث. يمكنك التواصل معهم عبر:

البريد الإلكتروني: [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com)

العنوان البريدي:

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

إن كانت لديك أية أسئلة أو كنت تحتاج إلى مزيد من المعلومات حول سياسة الخصوصية لدينا أو التزامنا بقوانين حماية البيانات أو المعلومات التي نحتفظ بها عنك، يُرجى التواصل مع قسم الامتثال لدينا. يمكنك التواصل معهم عبر:

البريد الإلكتروني: [compliance@ipsos.com](mailto:compliance@ipsos.com) مع كتابة "GPPS 01-071872-19" في موضوع البريد الإلكتروني.

العنوان البريدي:

Ref: 19-071872-01 GPPS  
Compliance Department  
Ipsos MORI  
Thomas More Square 3  
London E1W 1YW

**للاتصال بـ NHS England:**

البريد الإلكتروني: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net)

الهاتف: 33 22 311 0300

العنوان البريدي:

NHS England  
PO Box 16738  
Redditch  
B97 9PT