

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打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

保密和数据保护

本节内容说明了我们在本调研中使用您的个人数据的方式和原因、您的权利，以及在您对数据使用有任何疑问或顾虑时与我们联系的方式。

你们是如何获得我的联系信息的？

Ipsos MORI 代表 NHS England 向您发送本调查问卷。名字是从 GP 处登记的 NHS 患者名单中随机选择的。NHS England 共享了您的部分个人数据，以便 Ipsos MORI 可以邀请您参加本次调研。这些数据包括：

- 您的姓名和地址
- GP 诊所代码和 NHS 编号
- 性别和出生年月

对于一小部分人，Ipsos MORI 将保留更多的联系方式（手机号码和电子邮件地址）以及完整的生日。您可能会收到邀请您参加在线调查的短信或电子邮件提醒。NHS 英格兰有兴趣了解是否有更好收集患者信息的方法。

Ipsos MORI 将对您的数据保密，并仅将您的具体联系方式用于向您发送调查问卷。调查结束后，Ipsos MORI 将会安全地销毁您的联系信息。Ipsos MORI 没有关于任何人的健康信息。

你们处理我的个人数据的法律依据是什么？

NHS England 开展本调研是为了帮助 NHS 改善 GP 的做法和 NHS 的其他本地服务，从而更好地满足当地的需求。

NHS England 是 GP Patient Survey 个人数据处理的数据控制者，负责确保数据处理符合《通用数据保护条例》（GDPR）。NHS England 为 GP Patient Survey 合法处理数据的依据为该条例第 6(1) (e) 条- “数据处理是为履行符合公共利益的任务或行使赋予控制者的正式权利所必须的”。这意味着 NHS England 可在采取适当保护措施的情况下使用所持有的您的个人数据进行调研。Ipsos MORI 是按照 NHS England 的指示开展调研的数据处理方。

如需查阅 NHS England 的《隐私声明》，可访问：

<https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>。

参与本次调研属于自愿，所有答案的提供都经过您的同意。但是，如果您将来不想再参与，请将您的调查号码（位于信件的顶部或调查问卷的正面）发送到 gppatientsurvey@ipsos.com，表明您希望退出调研。

国家数据退出（National Data Opt-outs）政策是否适用于本调研？

否。Department of Health and Social Care 确认，国家数据退出政策仅在患者保密信息被用于本人照护以外的目的时适用。患者保密信息包括个人的临床数据（如任何医疗状况、处方或接受的护理），以及通过个人病历获得的任何个人信息。GP Patient Survey 使用从 GP 诊所患者登记记录中提取的人口统计数据 and 联系方式来选择和联系参与调研的个人。由于没有使用或访问任何临床信息，这些个人数据不属于患者保密信息。因此，国家数据退出政策不适用于 GP Patient Survey。

你们能查阅我的健康数据吗？

否，绝对没有。Ipsos MORI 只是得到了您的 GP 诊所代码和您的 NHS 编号、姓名、地址、出生年月和性别。对于一小部分人，Ipsos MORI 将保留更多的联系方式（手机号码和电子邮件地址）。NHS England 没有向 Ipsos MORI 提供您的任何健康信息，这些仍是您和您 GP 之间的秘密。

Ipsos MORI 获得您的 NHS 编号，以便识别您之前是否选择退出调查，倘若已选择退出，则确保不再与您联系。您的详细联系方式是用于联系您进行本调研，GP 诊所代码将仅用于将回答与 GP 诊所相联系。

出生年月及性别信息将仅用于确保匿名调查数据与实际人口数据尽可能接近。

您的姓名和地址会被告知谁

Ipsos MORI 正与某些供应商组织合作进行本调研，为此，需要向这些供应商组织披露您的姓名和地址。他们不会看到或收到您对本调研的任何回复。这些供应商组织包括：

- Adare SEC；负责打印信函和调查问卷
- Text Local；负责发送短信提醒
- Whistl 和 Royal Mail；负责分发和邮资

这些供应商已获得批准，并且遵守《通用数据保护条例》。

Cookie

一些在线调查通过使用“cookie”收集信息。这是保存在您的计算机上的小型文件。我们尽可能地减少对这些文件的使用，并仅用于质量控制、验证以及更重要的是防止我们就您已完成的在线调查向您发送提醒。您可通过调整计算机上的浏览器设置，删除或禁用“cookies”。

Ipsos MORI 还可以自动捕捉您的操作系统、显示设置和浏览器类型（包括 IP 地址）等信息，确保所提供的问卷形式与您电脑正使用的软件兼容。Ipsos MORI 不会从您的电脑上获取任何其他信息。

我的回答会怎么处理？/我的医生能看到我对本调查的回答吗？

您的回答会与其他人的回答综合在一起，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就您对问题的个人回答严格保密。没有人能够在公布的任何结果中识别出您的身份。

您的回答不会发送给您的医生或 GP 诊所。Ipsos MORI 代表 NHS England 在以下网站匿名发布调查结果并附上您的诊所的其他反馈：<https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>

谁是经批准的 NHS England 工作人员和研究人员，他们如何使用这些发现？

如需使用单独患者的调查数据，所有研究人员，包括 NHS England 和其他组织雇佣的研究人员，都必须申请许可。每一份申请都必须经过严格的审批程序，明确将要完成的工作，并约定任何出版物均仅引用完全匿名的数据。所有其他用户只能在国家、CCG 或诊所层面访问匿名数据。

我的个人数据会在何处存放及处理？

本次调研中使用和收集的所有您的个人数据将由 Ipsos MORI 存储在位于英国的数据中心和服务器中。

你们如何确保我的个人信息安全？

Ipsos MORI 高度重视信息安全责任，并采取各种防范措施来确保您的信息免遭丢失、窃取或滥用。安全防范措施包括适当的办公室物理安全措施，以及控制和限制对计算机系统的访问。现已采取严格的措施，确保个人信息安全储存，只有直接参与项目的人员才能看到。

Ipsos MORI 对其信息安全控制和工作规程定期进行内部和外部审计，并已通过 ISO 27001 国际信息安全标准认证。

您对问题的个人回答与您的姓名、地址或 NHS 编号没有任何关联。Ipsos MORI 和经批准的 NHS England 工作人员和研究人员将个人回答视为机密，并遵守《通用数据保护条例》和所有其他相关立法的所有方面和规定，包括安全存储规定。

Ipsos MORI 会保留我的个人数据及可识别身份的回答多长时间？

Ipsos MORI 只会在为调研项目和结果提供支持所必需的时间期限内，以一种能够识别您身份的方式保留您的数据。实际上，这意味着一旦我们顺利地报告了匿名调研的结果，我们就将从我们和供应商的系统中安全删除可识别您身份的个人数据。

对于本调研，我们将在调查结果公布两个月后从我们的系统中安全删除您的个人数据。

我的医生是如何参与本调研的？

调查问卷是发送给随机选择的在英格兰 GP 处登记的人，您的名字是从 NHS England 持有的 GP 登记患者名单中随机选中的。

GP 诊所应当知道本调研正在开展中。调查完成后，他们可以通过网站 <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports> 访问匿名统计结果，但无法获取个人的回答。

本调研是否获得伦理批准？

在 2007 年开始第一次调查之前，Ipsos MORI 咨询了 COREC，后者告知本调研是“服务评估”而不是“纯粹的研究”——是为了评估 GP 为患者提供的服务。因此，本调研不需要正式的医学研究伦理批准。不过，Ipsos MORI 严格遵守 Market Research Society 的调研道德规范，除本调研目的之外，所提供的患者详细信息不会用于本调查以外的任何其他目的。

通用数据保护条例（GDPR）

GDPR 包含许多权利，包括被遗忘权和数据可携权，但并非所有权利都适用于公共任务为数据处理法律基础的情况。

如果 Ipsos MORI 持有您的任何个人数据，您有权在这些数据被删除之前请求访问这些数据。在您的个人数据或您提供的调查回答为报告目的进行处理之前，您可以随时撤销您的同意并反对对这些数据进行处理。

通常，我们必须在一个月内回复与您的权利有关的要求，但也有些例外。NHS England 的隐私声明解释了您拥有的权利以及这些权利的行使方式。
<https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice/>

如果您对我们处理您的个人数据的方式有顾虑，您有权向 Information Commissioner's Office（ICO）投诉。有关 Information Commissioner's Office 的具体联系方式，请访问 <https://ico.org.uk/global/contact-us/> 或发送邮件至：
casework@ico.org.uk。

我如何就本次调研和/或我的个人数据与 Ipsos MORI 和 NHS England 联系？

联系 Ipsos MORI:

如果您对本此研究有任何疑问，请联系调研团队。他们的联系方式是：

电子邮件：GPPatientSurvey@ipsos.com

邮寄地址：

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

如果您对本次调研有任何疑问或想进一步了解我们的隐私声明、我们如何遵循数据保护法律以及我们持有的关于您的信息，请联系我们的合规部。他们的联系方式是：

电子邮件： compliance@ipsos.com， 在电子邮件主题行中注明“19-071872-01 GPPS”。

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

联系 NHS England:

电子邮件： england.contactus@nhs.net

电话： 0300 311 22 33

邮寄地址：
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT