

GPPS Y20 – FAQs

نبذة عن الاستبيان

لماذا يتم إجراء هذا الاستبيان؟

تم تصميم استبيان GP Patient Survey لمنح الفرصة للمرضى للتعليق على تجاربهم مع عيادات GP وخدمات NHS المحلية الأخرى.

تتناول أسئلة الاستبيان تجربتك مع عيادة GP في منطقتك المحلية وخدمات NHS المحلية الأخرى وكذلك صحتك العامة. كما تتناول أسئلته مجموعة من الموضوعات، مثل GP مدى صعوبة أو سهولة التواصل مع العيادة، ونوعية الرعاية التي يقدمها ممارسو الرعاية الصحية، وتجربك مع خدمات NHS في حال إغلاق عيادة GP التابع لها. كما يتضمن الاستبيان أيضًا عدًّا من الأسئلة التي تتناول تجربتك مع خدمات علاج الأسنان والصيدلية التابعة لـ NHS.

تساعد الإجابات التي تحصل عليها NHS على تحسين الخدمات الصحية المحلية للأشخاص مثلك ومثل أفراد عائلتك. من المهم أن نسمع عن تجربتك حتى إذا لم تكن قد زرت عيادة GP التابع لها مؤخرًا أو إذا كنت قد شاركت في أحد الاستبيانات من قبل.

من هو مصدر هذا في الواقع؟

تُدير [Ipsos](#)، وهي كالة أبحاث مستقلة، الاستبيان بالنيابة عن NHS England.

لماذا تمت دعوتي للمشاركة؟

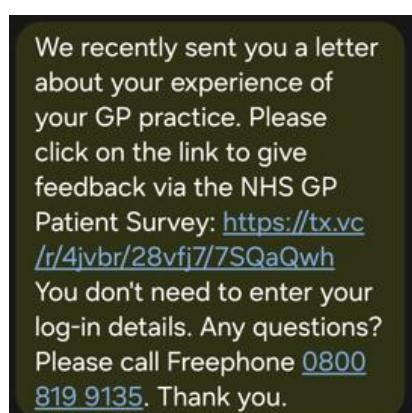
لقد تمت دعوتك للمشاركة لأنك تم اختيارك بصورة عشوائية من بين المرضى البالغين المسجلين لدى عيادات GP في إنجلترا. وتم اختيار نحو 3 ملايين مريض تزيد أعمارهم عن 16 عامًا مسجلين لدى عيادات GP في إنجلترا لائق الدعوة للمشاركة في GP Patient Survey هذا العام.

لماذا تم إرسال رسالة نصية لي؟ هل هذا أمر صائب؟

إننا نرسل رسائل نصية للذكري بالمشاركة في الاستبيان، عندما تكون لدينا أرقام الهواتف الجوال.

هناك نوعان من الرسائل النصية. يعتمد نوع الرسالة النصية التي تتلقاها على مزود الهاتف الخاص بك وجوائزك. سيتم إرسال الإصدار البسيط الموجود على اليسار من "NHS_Survey"، وسيتضمن الإصدار الموجود على اليمين شعار الاستبيان وسيتم إرساله من "Patient Survey".

تحتوي كل رسالة نصية على رابط فريد، إما داخل الرسالة أو عبر زر "المشاركة". يمكنك هذا من المشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الاستبيان الشخصي.



قد تتلقى أيضًا رسالة نصية تحتوي على رابط فريد لرسالة الكترونية، تدعوك للمشاركة في الاستبيان. مما يتيح لك أيضًا المشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الاستبيان الشخصي.

لماذا تم إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى؟ هل هذا أمر صائب؟

نرسل تذكيرات عبر البريد الإلكتروني للمشاركة في الاستبيان، للأشخاص الذين لدينا عنوان بريدهم الإلكتروني.

سيتم إرسال رسائل التذكير من عنوان البريد الإلكتروني "nhsgpppatientsurvey@ipsosresearch.com". تحتوي كل رسالة بريد إلكتروني على رابط فريد. يمكنك هذا الرابط من المشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الاستبيان الشخصي.

إذا قمت بالرد على رسالة البريد الإلكتروني، فسيتم إرسال الرد مباشرةً إلى فريق خط المساعدة لدينا. وسيتم إرسال الردود من فريق خط المساعدة لدينا من عنوان البريد الإلكتروني "GPPatientSurvey@ipsos.com".

قد تصل رسائل البريد الإلكتروني أحياناً إلى مجلد البريد العشوائي، لذا يرجى التحقق من هذه المجلدات إذا لم تستلم أي رسالة بريد إلكتروني.

لماذا يتم إجراء هذا الاستبيان مرة أخرى؟

يسمح GP Patient Survey للمرضى بتقديم ملاحظات حول خبراتهم فيما يتعلق بالرعاية والخدمات التي توفرها عيادة GP. نقوم بإجراء استبيانات GP Patient Survey كل عام لمتابعة التغييرات التي تحدث بمور الوقت ولمراقبة جودة الخدمات. سيساعد الاستبيان NHS في تحسين عيادات GP وخدمات NHS المحلية الأخرى حتى تلبي احتياجاتك بشكل أفضل.

حتى إذا كنت قد شاركت في استبيان العام الماضي، فمن المهم لنا أن نعرف منك معلومات عن آخر تجربتك.

من الذي يتبعن علي التواصل معه إذا لم أكن أرغب في المشاركة؟

المشاركة طوعية تماماً. ولكننا نأمل أن تشارك حيث إن هذا سيعطينا أفضل صورة ممكنة عن تجارب الأشخاص مع عيادات GP التي يتعاملون معها وخدمات NHS المحلية الأخرى.

إذا لم تكن ترغب في تلقي أي تذكيرات بخصوص هذا الاستبيان، يرجى الاتصال بخط المساعدة الخاص باستبيان Ipsos على الرقم المجاني 0800 819 9135 (من الساعة 8 صباحاً حتى 9 مساءً من الإثنين إلى الجمعة؛ ومن الساعة 10 صباحاً حتى 5 مساءً أيام السبت). يمكنك أيضاً إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى Ipsos على البريد الإلكتروني GPPatientSurvey@ipsos.com.

يرجى الاستعداد لتقديم رمز الاستبيان الخاص بك، والذي يمكنك العثور عليه في منتصف الخطاب.

لدي شكوى بشأن عيادة GP التي أتعامل معها بشأن أمر لم يغطه الاستبيان، كيف أقدم شكواي؟ كيف أقدم شكواي؟

لا تستطيع Ipsos مساعدتك في أي أسئلة أو شكوى أخرى قد تكون لديك بخصوص طبيبك أو مرضك أو عيادة GP التي تتعامل معها. تُجري استبيان GP Patient Survey بالنيابة عن NHS England.

إذا كنت ترغب في تقديم تعليق حول عيادة GP التي تتعامل معها، فيمكنك تقديم ملاحظات مكتوبة بطرق أخرى. على سبيل المثال، يجب أن تقم عيادة GP "فحص الأصدقاء والعائلة (FFT)" الذي يمكنك من ترك تعليقات حول تجربتك. يمكنك أيضاً تقديم ملاحظات حول الخدمات التي تلقيتها من خلال نشر التعليقات على بعض المواقع الإلكترونية بما في ذلك موقع Care Opinion. يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية تقديم الملاحظات على موقع NHS England الإلكتروني على: <https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback>

إذا كنت تود تقديم شكوى حول الخدمة أو الرعاية التي تقدمها عيادة GP التي تتعامل معها، فيمكنك تقديم الشكوى مباشرةً إلى العيادة أو إلى المفوض، وهي المنظمة التي تدفع مقابل الخدمة أو الرعاية التي تلقيتها. بالنسبة لخدمات GP، المفوض هو مجلس الرعاية المتكاملة المحلي (ICB) الذي تتبعه. ستتمكن العيادة في معظم الأحيان من حل مشكلتك داخلياً. أما إذا كنت ترغب في تقديم الشكوى مباشرةً إلى مجلس الرعاية المتكاملة المحلي (ICB)، فيمكنك من معرفة مزيد من التفاصيل عن كيفية التواصل معه عبر هذا الموقع الإلكتروني: [NHS England](#) » [Contact your local integrated care board \(ICB\)](#)

يمكن العثور على المزيد من المعلومات حول تقديم شكوى على الموقع الإلكتروني التالي:
[NHS England](#) » [Feedback and complaints about NHS services](#)

هل يمكنني الاطلاع على نتائج الاستبيان؟

نعم. نتائج الاستبيان يتم نشرها ويمكن الاطلاع عليها عبر الإنترنت على الموقع www.gp-patient.co.uk

إكمال الاستبيان:

هل يلزم الإجابة عن كل الأسئلة؟

إن الإجابة على أي من هذه الأسئلة، بما في ذلك أي أسئلة ديموغرافية تحت قسم "بعض المعلومات عنك" أمر طوعي بالكامل، لذا فليس لزاماً عليك الإجابة عنها بالكامل. إلا أننا نتمنى منك الإجابة عن أكبر عدد ممكن من الأسئلة حيث سيعطينا هذا أفضل صورة ممكنة عن تجاربك.

سيتحدد الاستبيان الذي يتم إجراؤه عبر الإنترنت تلقائياً بعض الأسئلة التي لا تتطابق عليك بناءً على إجاباتك السابقة. لكن إذا قمت بتبنيه الاستبيان الورقي، فيرجى اتباع التعليمات بدقة.

ماذا يحدث إذا احتجت للمساعدة في المشاركة في الاستبيان

توفر شركة Ipsos خط مساعدة مجانيًّا للاستبيانات مخصصًا للمرضى الذين يحتاجون للمساعدة للمشاركة في الاستبيان. يُرجى الاتصال على الرقم 0800 819 9135 من الساعة 8 صباحاً حتى 9 مساءً من الإثنين إلى الجمعة، أو من الساعة 10 صباحاً حتى 5 مساءً أيام السبت.

ماذا يعني رمز BSL الموجود في الصفحة الأولى من الاستبيان؟

رمز BSL الموجود في الصفحة الأولى من الاستبيان هو شعار لغة الإشارة البريطانية British Sign Language.

لغة الإشارة البريطانية (BSL) هي الشكل الأكثر شيوعاً للغة الإشارة في بريطانيا. بصفتها لغة مستقلة، تتميز لغة الإشارة البريطانية (BSL) ببنيتها التحوية وتركيبيها اللغوی الخاصين بها، وهي ليست معتمدة على اللغة الإنجليزية المنطقية ولا ترتبط بها ارتباطاً وثيقاً.

سيتم توفير مزيد من المعلومات عن GP Patient Survey بالإضافة إلى نسخة عبر الإنترنت من الاستبيان بلغة الإشارة البريطانية British Sign Language من خلال [صفحة مستخدمي BSL](#).

هل يمكن أن يقوم زوجي/صديقي/أي فرد آخر بالمشاركة في الاستبيان نيابةً عنِّي؟

يطرح الاستبيان أسئلة عن التجارب الحياتية للشخص الذي يظهر اسمه على الخطاب، لذا يجب أن تكمله أنت فقط وفقاً لتجاربك الخاصة، على الرغم من أنه يمكنك طلب المساعدة أثناء تعبئة الاستبيان.

هل يمكنني مساعدة أي شخص في المشاركة في الاستبيان؟

نعم، يمكنك تقديم المساعدة، إذا احتاج أحد الأصدقاء أو الأقارب إلى مساعدتك في إكمال الاستبيان. ولكن يجب أن تتعلق الإجابات بتجاربهم الشخصية فقط.

هل يمكنني تعبئة الاستبيان نيابةً عن شخص آخر؟

إذا احتاج شخص ما إلى مساعدتك في إكمال الاستبيان، فيمكنك تقديم المساعدة. لكن يجب أن تتعلق الإجابات بتجاربهم فقط.

إذا لم يكن صديقك أو قريبك قادرًا على المشاركة في الاستبيان، فيمكنك إكماله نيابةً عنه، إذا سمح لك بذلك. يُرجى إجابة جميع الأسئلة فيما يتعلق بتجاربته الخاصة فقط، بما في ذلك الأسئلة الديموغرافية الواردة في نهاية الاستبيان.

توفر شركة Ipsos أيضًا خط مساعدة مجانيًّا للاستبيانات مخصصًا للمرضى الذين يواجهون مشاكل في تعبئة الاستبيان. يُرجى الاتصال على الرقم 0800 819 9135 من الساعة 8 صباحاً حتى 9 مساءً من الإثنين إلى الجمعة، أو من الساعة 10 صباحاً حتى 5 مساءً أيام السبت.

قمت بـتغيير العيادة التي أتعامل معها في الأسبوع الماضي/ الشهر الماضي/ مؤخرًا، هل ما زلت مطالباً بالمشاركة في الاستبيان؟

إذا كنت قد قمت بتغيير عيادة GP التي تتعامل معها منذ أكتوبر 2025، يُرجى الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالعيادة التي كنت مسجلًا لديها قبل ذلك، للأسئلة المطروحة حول عيادة GP التابع لها. لكن، بالنسبة للأسئلة المتعلقة بأخر موعد لك، يُرجى التفكير في أي مكان حصلت فيه على موعد في عيادة ممارسة عامة. يمكن أن يكون ذلك أي موقع للممارسة العامة، كعيادات GP، أو في أماكن أخرى مثل مراكز GP أو المراكز الصحية.

متى يجب على المشاركة؟

يُرجى المشاركة في أسرع وقتٍ ممكن، وفي جميع الأحوال، احرص على إكمال الاستبيان بحلول 31 مارس 2026.

إكمال الاستبيان عبر الإنترنت:

لقد فقدت رمز الاستبيان اللازم لتعبئة الاستبيان عبر الإنترنت. هل يمكنني الحصول عليه مرة أخرى؟

في حالة فقدان رمز الاستبيان، يُرجى إرسال رسالة على عنوان البريد الإلكتروني GPPatientSurvey@ipsos.com متضمنة طلبك وسنقوم بإعادة إرساله إليك في رسالة إلكترونية. قد يستغرق هذا بضعة أيام نظراً لاحفاظنا بجميع الأرقام وكلمات المرور الخاصة بالاستبيانات بطريقة آمنة.

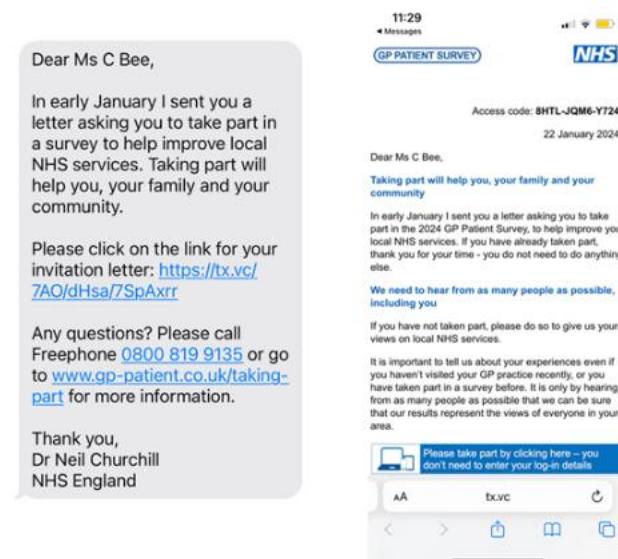
أو بدلاً من ذلك، يمكنك الانتظار حتى تلقى خطاباً تالياً أو رسالة نصية تالية للتذكير، حيث يتم إرسالها لجميع الأشخاص الذين لم يقوموا بتعبئته. سيكون رمز الاستبيان الخاص بك مطبوعاً على الخطاب.

أين يمكنني إيجاد رمز الاستبيان للمشاركة عبر الإنترنت؟

إذا كنت قد تلقيت خطاباً، فستجد رمز الاستبيان مطبوعاً في الخانة الواردة في المنتصف. وهو مكون من 12 رقمًا، ويظهر بالصيغة التالية: XXXX-XXXX-XXXX. على سبيل المثال، XXXX-XXXX-XXXX أو 3 BPH-8D7J-MKYB أو 2BPH-8D7J-MKYB. عند إدخال رمز الاستبيان الخاص بك في الاستبيان الإلكتروني، يُرجى كتابة 4 أرقام أو حروف في كل خانة.

إذا تلقيت رسالة نصية أو رسالة بريد إلكتروني، فستحتوي على رابط فريد يمكنك من المشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الاستبيان.

تتضمن بعض الرسائل النصية رابطاً لرسالة دعوة إلكترونية، تحتوي على رمز الاستبيان الخاص بك في الأعلى وشرح كيفية المشاركة فيه. كما تحتوي الرسالة الإلكترونية على رابط مباشر يوجهك إلى الاستبيان.



قد تلقى أيضاً رسالة بريد إلكتروني تدعوك أو تذكرك بالمشاركة في الاستبيان. ستحتوي هذه الرسائل أيضاً على رابط فريد للإستبيان الإلكتروني.

المشاركة:

لماذا لم تتم دعوتي للمشاركة في الاستبيان؟ كيف يمكنني المشاركة؟

يتم إرسال الاستبيان إلى مجموعة مختارة عشوائياً من الأفراد المسجلين لدى عيادات GP في إنجلترا. لضمان صحة الاستبيان، لا يمكن لشركة Ipsos دعوة الأشخاص الذين لم يتم اختيارهم عشوائياً مسبقاً للمشاركة في الاستبيان.

ومع ذلك، تلتزم NHS England بسماع آراء المرضى بشأن الخدمات التي تلقواها، وهناك طرق أخرى يمكنك من خلالها تقديم الملاحظات. على سبيل المثال، يجب أن تقدم عيادة GP "فحص الأصدقاء والعائلة (FFT)" الذي يمكنك من ترك تعليقات حول تجربتك. يمكنك أيضاً تقديم ملاحظات حول الخدمات التي تلقيتها من خلال نشر التعليقات على بعض الواقع الإلكتروني بما في ذلك [موقع NHS الإلكتروني و Care Opinion](#).

وبدلاً من ذلك، يمكنك إرسال ملاحظاتك إلى المفوض، وهي المنظمة التي تدفع مقابل الخدمة أو الرعاية التي تلقيتها. فيما يتعلق بخدمات GP، يجب عليك الاتصال [بمجلس الرعاية المتكاملة \(ICB\)](#) المحلي.

لم أتصل أو أقمت زيارة بعيادة GP التي أتعامل معها مؤخراً، هل لا يزال يجب عليّ المشاركة؟

نعم، لا يزال بإمكانك المشاركة. حتى لو لم تكن قد حجزت موعداً مؤخراً مع GP أو مرضي أو أي متخصص رعاية صحية آخر، فإن إجاباتك لا تزال قيمة بالنسبة لنا. يتضمن الاستبيان أسئلة عن آخر مرة حاولت فيها الاتصال بعيادة GP التي تتعامل معها وأخر مرة حجزت فيها موعداً مع عيادة للممارسة العامة. ستساعدنا هذه الأسئلة في معرفة ما إذا كانت تجربتك حديثة أم لا.

في حالة عدم انطباق أحد الأسئلة عليك، يرجى اختيار "لا ينطبق" (إذا كان متاحاً) أو تركه فارغاً. سيقوم الاستبيان الذي يتم إجراؤه عبر الإنترنت بتحطيم بعض الأسئلة التي لا تنطبق عليك تلقائياً. إذا كنت تشارك باستخدام الاستبيان الورقي، فقد قمنا أيضاً بإدراج تعليمات توجيه ستساعدك على تجنب الإجابة عن الأسئلة التي لا تنطبق عليك.

كيف يتم التواصل مع الأشخاص للمشاركة في الاستبيان؟ هل الاستبيان موثوق؟

ستتم دعوتك للمشاركة في استبيان GP الذي تجريه Ipsos، وهي وكالة مستقلة لأبحاث السوق، نيابةً عن NHS England. وهو استبيان طوعي، ويتم إرسال الدعوات الأولية عن طريق البريد العادي. في البداية يُدعى عدد قليل من الأشخاص عن طريق الرسائل النصية أو من خلال تطبيق NHS. يمكنك المشاركة في الاستبيان عبر الإنترنت أو ورقياً أو عن طريق الاتصال بخط المساعدة الهاتفي الخاص بنا.

قد تلقى أيضاً رسائل نصية أو رسائل بريد إلكتروني أو رسائل WhatsApp أو إشعارات تطبيق NHS لتنذيرك بالمشاركة في الاستبيان.

لن يطلب منك تقديم أي معلومات تعرفيّة في الاستبيان، مثل اسمك أو عنوانك أو بيانات حساب البنك. لن يتواصل معك أحد في المنزل أو عبر الهاتف ليطلب منك المشاركة في الاستبيان. سيكون هناك مجموعة من الاستبيانات الأخرى التي تديرها شركة Ipsos أو شركات الأبحاث الأخرى في أي وقت، وقد يطرح بعضها أسئلة مشابهة لتلك الموجودة في هذا الاستبيان. إذا أدعى شخص ما أنه يتصل بك أو يزورك خصيصاً للمطالبة بالمشاركة في استبيان "GP Patient Survey"، فإننا نوصي بشدة بعدم التحدث معه أو السماح له بدخول منزلك، والاتصال بالشرطة فوراً.

إذا كانت لديك أي أسئلة أخرى تتعلق بالاستبيان، فإن شركة Ipsos لديها خط مساعدة مجاني مخصص للاستبيان. يرجى الاتصال على الرقم 0800 819 9135 (من الساعة 8 صباحاً حتى 9 مساءً من الإثنين إلى الجمعة، ومن الساعة 10 صباحاً حتى 5 مساءً أيام السبت).

معلومات عامة:

ما تكلفة الاتصال بأرقام 0800؟

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

ما هي Ipsos؟

Ipsos هي منظمة مسجلة ومستقلة للأبحاث وتلتزم بصرامة بمدونة السلوك الأخلاقية الخاصة بجمعية الأبحاث التسويقية (Market Research Society). اندمجت شركتا MORI و Ipsos UK، اللتان ربما سمعت عنهما بشكل منفصل، في أكتوبر 2005 لتشكيل ثاني أكبر منظمة أبحاث في المملكة المتحدة.

لمزيد من المعلومات عن Ipsos يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.ipsos.com/en-uk

السرية وحماية البيانات:

توضح المعلومات الموجودة في هذا الجزء أسباب وكيفية استخدامنا لبياناتك الشخصية أثناء إجراء استبيان GP Patient Survey. كما قمنا بتحديد حقوقك وكيفية الاتصال بنا إن كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف تتعلق باستخدام بياناتك.

كيف حصلتم على بيانات الاتصال الخاصة بي؟

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

- اسمك وعنوانك
- كود عيادة GP ورقم NHS
- جنسك وشهر/عام ميلادك
- رقم الهاتف الجوال (إن كان متاحًا)

ستحافظ شركة Ipsos على سرية بياناتك ولن تستخدم بيانات الاتصال الخاصة بك إلا لدعوك للمشاركة في الاستبيان. وب مجرد انتهاء الاستبيان، ستقوم شركة Ipsos بالخلص من بيانات الاتصال الخاصة بك بطريقة آمنة، ما لم توافق على إعادة الاتصال بك بشأن أبحاث مستقبلية، وفي هذه الحالة ستحتفظ Ipsos ببيانات الاتصال الخاصة بك بشكل آمن لمدة 24 شهراً. لا تحفظ شركة Ipsos بأي معلومات عن حالي الصحية.

ما الأساس القانوني الذي تستند إليه لمعالجة بياناتك الشخصية؟

تقوم NHS England بإجراء هذا البحث لمساعدة NHS في تحسين عيادات GP والخدمات المحلية الأخرى التابعة لهيئة NHS. سيساعدهم ذلك في تلبية الاحتياجات المحلية على نحو أفضل وفقاً للآراء التقييمية التي قدموها المرضى عند الإجابة عن أسئلة الاستبيانات. ولديهم واجب قانوني (بموجب القسم 13Q من قانون 2006 NHS Act) لإشراك الجمهور في التكليف بالخدمات لمرضى NHS.

NHS England هي مراقب البيانات لمعالجة البيانات الشخصية الخاصة باستبيان GP Patient Survey، ويعني ذلك أنها مسؤولة عن التأكد من امتثال عملية معالجة البيانات للائحة العامة لحماية البيانات (UK GDPR).

يتمثل الأساس القانوني الذي تستند إليه NHS England لمعالجة بيانات استبيان GP Patient Survey في المادة 6 (1) (ه) - "تكون معالجة البيانات ضرورية لأداء مهام لأجل المصلحة العامة أو في حالة ممارسة المراقب للسلطة الرسمية المنوحة له". يجب أن تستوفي معالجة البيانات الشخصية من الفئة الخاصة (مثل البيانات المتعلقة بالصحة أو الأصل العرقي أو الإثني أو التوجه الجنسي) شرطاً إضافياً، المادة 9 (2) (ج) "المعالجة ضرورية لأغراض الطب الوقائي أو المهني، لتقييم قدرة الموظف على العمل، والتشخيص الطبي، وتوفير الرعاية الصحية أو الاجتماعية أو العلاج أو إدارة أنظمة وخدمات الرعاية الصحية أو الاجتماعية". يعني هذا أن NHS England تستطيع استخدام بياناتك الشخصية التي تحتفظ بها لأغراض البحث مع حفظها بأمان بطريقة ملائمة. شركة Ipsos هي مالج البيانات الذي يعمل بناءً على تعليمات NHS England لإجراء الاستبيان.

يمكنك الاطلاع على إشعار الخصوصية الخاص بـ NHS England على الموقع [./https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice](https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice)

المشاركة في الاستبيان طوعية. ومع ذلك، إن لم تكن ترغب في المشاركة، يُرجى إرسال رسالة على عنوان البريد الإلكتروني GPPatientSurvey@ipsos.com الخطاب أو في مقدمة الاستبيان) مع توضيح رغبتك في عدم المشاركة.

هل يطبق خيار عدم مشاركة البيانات الوطنية على هذا الاستبيان؟

لا. أكدت إدارة الصحة والرعاية الاجتماعية Department of Health and Social Care أن خيار عدم مشاركة البيانات الوطنية يُطبق فقط عندما يتم استخدام البيانات السرية للطبيب لأغراض أخرى غير تقييم 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 رعاية صحية تلقاها)، وأي معلومات عن الفرد يتم الوصول إليها عبر سجله الطبي. يستخدم استبيان GP Patient Survey بيانات ديمografية وبيانات اتصال مُستندة من استمار تسجيل المرضى في عيادات GP وذلك لاختيار المرضى الذين سيتم إرسال الاستبيان لهم والتواصل معهم. لا يتم تصنيف هذه البيانات الشخصية كبيانات سرية للمرضى حيث إنه لا يتم استخدام أي بيانات طبية أو الاطلاع عليها. ولذلك، فإن خيار عدم مشاركة البيانات الوطنية لا يُطبق على استبيان GP Patient Survey.

هل لدينا حق الاطلاع على بياناتك الصحية؟

لا، بالتأكيد لا. تم تزويد شركة Ipsos GP ورقم NHS الخاص بك وأسمك وبيانات الاتصال الخاصة بك وشهر و تاريخ ميلادك وجنسك. لم تشارك NHS England أي معلومات تتصل بصفحتك مع شركة Ipsos – ستقى تلك المعلومات سرية بينك وبين عيادة GP.

تمت مشاركة رقم NHS الخاص بك مع شركة Ipsos حتى يتأكدوا من عدم الاتصال بك مرة أخرى إذا كنت قد اختربت سابقاً عدم المشاركة في الاستبيان. يتم استخدام بيانات الاتصال الخاصة بك من أجل التواصل معك للمشاركة في الاستبيان، وسيتم استخدام كود عيادة GP الخاص بك فقط من أجل ربط إجاباتك بعيادات GP.

يتم استخدام البيانات المتعلقة بشهر و عام ميلادك وجنسك من أجل التأكيد من أن بيانات الاستبيان غير المرتبطة بالهوية تتطابق قدر الإمكان مع مواصفات المرضى المسجلين باليادة. كما سُتستخدم المعلومات المتعلقة بالعمر للمساعدة في تحديد الطريقة التي تتواصل بها شركة Ipsos مع المشاركين في الاستبيان. نستخدم أيضًا الرمز البريدي لإضافة معلومات عن المنطقة المحلية إلى مجموعة البيانات، مثل مستويات الحرمان (مؤشر الحرمان المتعدد) في منطقتك المحلية، لدعم عمليات الترجيح والتحليل.

من الذين ستم مشاركة بيانات الاتصال الخاصة بك معهم؟

تستعين شركة Ipsos بمؤسسات محددة من مزودي الخدمات للمساعدة في إجراء الاستبيان، وسيحتاجون لمشاركة بيانات الاتصال الخاصة بك مع المؤسسات التالية من مزودي الخدمات لغرض دعوتك للمشاركة في الاستبيان:

- Mailmetrics: طباعة الخطابات واستمرارات الاستبيان
 - Cisco: توزيع دعوات عبر الرسائل النصية القصيرة
 - Royal Mail The Delivery Group: التوزيع وخدمات البريد

توفر شركة Google Cloud Platform (GCP) خدمات الاستضافة لجميع التطبيقات والبيانات المستخدمة لجمع الإجابات على الاستبيان (يتم إدارة كل ذلك بواسطة Ipsos). Ipsos

جميع مزودي الخدمة معتمدون ويمثلون لائحة العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة (GDPR UK).

ملفات تعريف الارتباط

تجمع بعض الاستبيانات الالكترونية المعلومات من خلال استخدام "ملفات تعريف الارتباط". وهي ملفات صغيرة محفوظة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. ويتم استخدامها بشكل محدود قدر الإمكان ولأغراض مراقبة الجودة والتحقق من الصحة فقط. يمكنك حذف "ملفات تعريف الارتباط" أو منع استخدامها من خلال تعديل إعدادات متصفح الانترنت على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

بالإضافة إلى ذلك، تقوم شركة Ipsos بمقابلةً بجمع معلومات عن نظام تشغيل جهازك وإعدادات الشاشة ونوع المتصفح، وذلك لضمان تقديم الاستبيان بصورة تتناسب البرمجيات التي تستخدمها على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. لا تجمع شركة Ipsos أي معلومات أخرى من جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

ماذا سيحدث لآياتك؟ هل سيفعل طبعك على إيجاباتك عن الاستبيان؟

بمجرد قيامك بتحقيق الاستبيان، ستقوم شركة **Ipsos** بجمع إجاباتك مع إجابات الأشخاص الآخرين لنشر النتائج. ستظل إجاباتك الفردية سرية. ربما تقوم شركة **Ipsos** بمشاركة إجاباتك عن الاستبيان مع الباحثين المعتمدين، ولكن على نحو لا يؤدي إلى الكشف عن هويتك، وبما يتماشى مع قواعد تحليل البيانات الصارمة. لن يتمكن أي شخص من التعرف على هويتك من خلال أي نتائج يتم نشرها.

لن يتم إرسال إجاباتك طبيبك أو العيادة GP التي تتعامل معها. ستقوم شركة Ipsos بنشرها نيابةً عن NHS England دون التعريف عن الهوية مع الملاحظات التقديمية الأخرى عن العيادة التي تتعامل معها على الموقع الإلكتروني الخاص باستبيان GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk>

من هم الموظفين والباحثون المعتمدون لدى NHS England وكيف يتمكنون من استخدام النتائج؟

يجب على كل الباحثين بما فيهم أولئك الذين تم توظيفهم من قبل NHS England والمؤسسات 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 بتحديد العمل الذي يتوجب القيام به، مع الاتفاق على أن أي بيانات يتم نشرها ستكون غير مرتبطة بالهوية على الإطلاق فقط. سيتحقق المستخدمين الآخرين فقط الإطلاع على البيانات غير المربوطة بالهوية على المستوى الوظيفي، أو على مستوى PCN، أو ICS، أو على مستوى العيادة.

ماذا سيحدث إذا وافقت على معاودة التواصل معك لإجراء المزيد من الأبحاث؟

أولاً، المشاركة في أي بحث مستقبلي هو أمر طوعي. سيتم تزويديك دائمًا بمعلومات كافية لمساعدتك في اتخاذ قرار المشاركة مسبقًا.

إذا وافقت على معاودة التواصل معك، فستحتفظ بيانات الاتصال الخاصة بك بطريقة آمنة لمدة عامين قادمين. ستافق NHS England على جميع أبحاث المتابعة المخطط لها. ستطلب NHSE من شركة Ipsos التواصل معك نيابةً عنها لإبلاغك بأي أبحاث جديدة، ولن تشارك بياناتك إلا مع جهة معتمدة بعد موافقتك.

إذا وافقت على التواصل معك بشأن أبحاث مستقبلية، فسيتم حذف بياناتك بشكل آمن من أنظمتنا بحلول أبريل 2028. يحق لك تغيير رأيك في أي وقت قبل هذا التاريخ.

إذا كانت إجابتك "لا"، فلن يتم التواصل معك بشأن أي بحث متابعة متعلق بهذا الاستبيان. ستحذف بيانات الاتصال الخاصة بك ورقم NHS بما يتماشى مع سياسة الخصوصية الخاصة بنا. قد تواصل معك بشأن استبيان GP Patient Survey أو غيره من الاستبيانات في المستقبل إذا تم اختيارك عشوائياً للمشاركة. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني: www.gp-patient.co.uk/confidentiality

أين سيتم الاحتفاظ ببياناتك الشخصية ومعالجتها؟

يبتئن استضافة التطبيق المستخدم لجمع الإجابات على الاستبيان بواسطة Google Cloud Platform (GCP) في فرانكفورت، ألمانيا، ويتم إدارته بالكامل بواسطة Ipsos.

بمجرد مشاركتك، سيتم تخزين كل بياناتك الشخصية بواسطة شركة Ipsos في مراكز بيانات وخوادم داخل المملكة المتحدة وستتم استضافتها بواسطة RackSpace UK. توفر RackSpace UK لجموعة Ipsos خدمات استضافة مُدار، وهي بنية تحتية مكرّسة لشركة Ipsos فقط. توفر RackSpace الدعم على مستوى نظام التشغيل، بينما تقوم شركة Ipsos بإدارة تطبيقاتها المثبتة وبياناتها. قد يتم تخزين البيانات الشخصية أيضًا ضمن منصة جمع البيانات المستضافة في GCP طوال فترة البحث.

سيتم تخزين مجموعة محددة من البيانات المستخدمة لإنشاء لوحة معلومات PCN في بيئة GCP، وسيتمكن موظفو Ipsos العاملون في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا من الوصول إليها. تخصيص البيانات المُنقلة إلى Ipsos Canada للوائح الكفاية ذات الصلة بموجب القسم 17A من قانون حماية البيانات لعام 2018، وتخصيص البيانات المُنقلة إلى Ipsos USA لضمانات مناسبة من خلال بنود تعاقية قيسية تتماشى مع ملحق نقل البيانات الدولي المقدّم إلى البرلمان.

كيف ستتأكد من أن بياناتك الشخصية آمنة؟

تأخذ شركة Ipsos مسؤولياتها المرتبطة بأمن المعلومات على محمل الجد وتتخذ العديد من الإجراءات الوقائية المتعددة لضمان حماية معلوماتك من الضياع أو السرقة أو سوء الاستخدام. تشمل الاحتياطات الأمنية توفير الأمان المادي المناسب للمكاتب والوصول الخاضع للمراقبة والمحدود إلى أنظمة الكمبيوتر. 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.

تجري شركة Ipsos 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 عن الأسئلة باسمك أو بيانات الاتصال الخاصة بك أو رقم NHS الخاص بك. يتعامل موظفو وباحثو شركة Ipsos NHS England المعتمدون مع الإجابات الفردية كبيانات سرية. كما يمتلكون لجميع جوانب وأحكام القوانين العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة وكل التشريعات الأخرى ذات الصلة، بما في ذلك متطلبات الحفظ الأمن للبيانات.

إذا أعطيت إذن بالتواصل معك بشأن استبيانات أو أبحاث متابعة، فقد يتم ربط إجاباتك باسمك وبيانات الاتصال الخاصة بك. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على القسم "ماذا سيحدث إذا وافقت على معاودة التواصل معك لإجراء المزيد من الأبحاث؟" FAQ ضمن "الاستبيان الإلكتروني".

ما هي المدة التي ستتحفظ خلالها شركة Ipsos ببياناتك الشخصية وإجاباتك المحددة للهوية؟

ستتحفظ شركة Ipsos ببياناتك بطريقة يمكن من خلالها تحديد هويتك طالما كان ذلك ضروريًا لدعم مشروع البحث والنتائج. وفي الممارسة العملية، يعني هذا أنه بمجرد أن تبلغ عن نتائج البحث غير المرتبطة بالهوية بصورة مرضية، فسوف تقوم بازالة بياناتك الشخصية التي تعرف عن هويتك بشكل آمن من أنظمتنا وأنظمة مزودي الخدمة لدينا.

بالنسبة لهذه الدراسة، سنزيل بياناتك الشخصية من أنظمتنا بشكل آمن بحلول سبتمبر 2026.

إذا قمت في نهاية الاستبيان بإعطاء إذن بأن يتم التواصل معك بشأن استبيانات أو أبحاث المتابعة، فسيتم حذف بيانات الاتصال الخاصة بك من أنظمتنا بحلول أبريل 2028.

كيف تشارك عيادة GP التي تتعامل معها في هذا الاستبيان؟

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

من المفترض أن تكون عيادات GP على دراية بأن بإجراء الاستبيان. بعد إكمال الاستبيان، سيمكنون من الاطلاع على النتائج الإحصائية غير المرتبطه بالهوية لعيادتهم والمتحدة عبر الموقع الإلكتروني الخاص باستبيان GP Patient Survey: <https://gp-patient.co.uk>. لكن لن تكون لديهم الصلاحية للاطلاع على إجاباتك الفردية.

هل تم اعتماد الاستبيان أخلاقياً؟

قبل البدء بإجراء أول استبيان في عام 2007، قامت شركة Ipsos بتقديم طلب استشارة إلى Central Office for Research Ethics Committee (COREC). وقد أبلغت شركة Ipsos بأن هذا الاستبيان هو "تقييم للخدمة" وليس "بحثاً بحثاً" - لتقييم الخدمة التي تقدمها عيادات GP لمرضاهما. ونتيجة لذلك، لا يتطلب هذا الاستبيان الحصول على موافقة رسمية أخلاقية للبحث الطبي. ومع ذلك، تلتزم شركة Ipsos بصرامة بمدونة أخلاقيات البحث الخاصة بجمعية الأبحاث التسويقية (Market Research Society)، ولن يتم استخدام بيانات المرضى الممنوعة لها لأي غرض بخلاف هذا الاستبيان.

اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR UK)

تتضمن اللائحة العامة لحماية البيانات (UK GDPR) عدداً من الحقوق، بالرغم من أنها لا تطبق جميئاً عندما يكون الأساس القانوني لمعالجة البيانات هو المنفعة العامة، بما في ذلك حق حذف أو نقل البيانات.

يحق لك طلب صلاحية الاطلاع على أي بيانات شخصية تحتفظ بها شركة Ipsos حتى سبتمبر 2026 قبل أن يتم حذفها. يمكن أن تعرّض على معالجة بياناتك الشخصية أو إجاباتك عن أسئلة الاستبيان في أي وقت قبل البدء في معالجة البيانات بغضّن كتابة تقرير بالنتائج (31 مارس 2026).

يجب على NHS England، بشكل عام، الاستجابة للطلبات التي تتعلق بحقوقك خلال شهر واحد، على الرغم من وجود بعض الاستثناءات.
يشرح إشعار الخصوصية الخاص بهيئة NHS England حقوقك وكيفية ممارستها.

يحق لك تقديم شكوى إلى Information Commissioner's Office (ICO)، إن كانت لديك مخاوف بشأن طريقة معالجتنا 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 رسالة على عنوان البريد الإلكتروني casename@ico.org.uk.

كيف يمكنك الاتصال بشركة NHS England و Ipsos بشأن هذا الاستبيان وأو بياناتك الشخصية؟

للتواصل مع شركة Ipsos:

إذا كان لديك أي أسئلة بخصوص هذا البحث، أو إذا كنت ترغب في معرفة مزيد من المعلومات عن إشعار الخصوصية هذا أو امثالتنا لقوانين حماية البيانات أو معلوماتك التي نحتفظ بها، فيرجى التواصل مع فريق البحث. يمكنك التواصل معهم عبر:

البريد الإلكتروني: GPPatientSurvey@ipsos.com

العنوان البريدي:

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

للاتصال بـNHS England

البريد الإلكتروني: england.contactus@nhs.net

الهاتف: 0300 311 22 33

العنوان البريدي:

NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT