

## **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 تجاربك 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، وتجربتك مع خدمات NHS في حال إغلاق عيادة GP التابع لها. كما يتضمن الاستبيان أيضًا عددًا من الأسئلة التي تتناول تجربتك مع خدمات علاج الأسنان والصيدلية التابعة لـ NHS.

تساعد الإجابات التي نحصل 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 وكالة أبحاث مستقلة، الاستبيان بالنيابة عن NHS England.

#### **لماذا تمت دعوتي للمشاركة؟**

لقد تمّت دعوتك للمشاركة لأنه 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 لتلقي الدعوة للمشاركة في GP Patient Survey هذا العام.

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

إننا نرسل رسائل نصية للتذكير 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 وجهازك. سيتم إرسال الإصدار البسيط الموجود على اليسار من "NHS\_Survey"، وسيضمن الإصدار الموجود على اليمين شعار الاستبيان وسيتم إرساله من "NHS GP Patient Survey".

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

We recently sent you a letter about your experience of your GP practice. Please click on the link to give feedback via the NHS GP Patient Survey: <https://tx.vc/r/4jvbr/28vfj7/7SQaQwh> You don't need to enter your log-in details. Any questions? Please call Freephone 0800 819 9135. Thank you.

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

#### **لماذا تم إرسال رسالة بريد إلكتروني إليّ؟ 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 "nhsgppatientsurvey@ipsosresearch.com". تحتوي كل رسالة بريد إلكتروني على رابط فريد. يُمكنك هذا الرابط من المشاركة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى إدخال رمز الاستبيان الشخصي.

إذا قمت بالرد على رسالة البريد الإلكتروني، فسيتم إرسال الرد مباشرة 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 أحيانًا إلى مجلد البريد العشوائي، لذا يُرجى 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 بمرور الوقت وللمراقبة جودة الخدمات. سيساعد الاستبيان NHS في تحسين عيادات GP وخدمات NHS المحلية الأخرى حتى تلبى احتياجاتك بشكل أفضل.

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

**من الذي يتعين عليّ التواصل معه إذا لم أكن أرغب في المشاركة؟**

المشاركة طوعية تمامًا. 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، يُرجى الاتصال بخط المساعدة الخاص باستبيان Ipsos على الرقم المجاني 0800 819 9135 (من الساعة 8 صباحًا حتى 9 مساءً من الإثنين إلى الجمعة؛ ومن الساعة 10 صباحًا حتى 5 مساءً أيام السبت). يمكنك أيضًا إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى Ipsos على البريد الإلكتروني GPPatientSurvey@ipsos.com.

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

**لديّ 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 شكاوى أخرى قد تكون لديك بخصوص طبيبك أو ممرضك أو عيادة GP التي تتعامل معها. تُجري Ipsos استبيان GP Patient Survey بالنيابة عن NHS England فحسب.

إذا كنت ترغب في تقديم تعليق حول عيادة GP التي تتعامل معها، فيمكنك تقديم ملاحظات مكتوبة بطرق أخرى. على سبيل المثال، يجب أن تقدم عيادة GP **"فحص الأصدقاء والعائلة (FFT)"** الذي يمكنك من ترك تعليقات حول تجربتك. يمكنك أيضًا تقديم ملاحظات حول الخدمات التي تلقيتها من خلال نشر التعليقات على بعض المواقع الإلكترونية بما في ذلك موقع [Care Opinion](https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback). 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 مباشرة 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 حلّ مشكلتك داخليًا. أما إذا كنت ترغب في تقديم الشكوى مباشرة إلى مجلس الرعاية المتكاملة المحلي (ICB)، فيمكنك من معرفة مزيد من التفاصيل عن كيفية التواصل معه عبر هذا الموقع الإلكتروني: [NHS England](https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback) [Contact your local integrated care board \(ICB\)](https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback)

يمكن العثور على المزيد من المعلومات حول تقديم شكوى على الموقع الإلكتروني التالي:

[NHS England » Feedback and complaints about NHS services](https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback)

**هل يمكنني الاطلاع على نتائج الاستبيان؟**

نعم. نتائج الاستبيان يتم نشرها ويمكن الاطلاع عليها عبر الإنترنت على الموقع [www.gp-patient.co.uk](https://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.

سيخطئ الاستبيان الذي يتم إجراؤه عبر الإنترنت تلقائياً بعض الأسئلة التي لا تنطبق عليك بناءً على إجاباتك السابقة. لكن إذا قمت بتعبئة الاستبيان الورقي، فيُرجى اتباع التعليمات بدقة.

### ماذا يحدث إذا احتجت للمساعدة في المشاركة في الاستبيان

توفر شركة Ipsos خط مساعدة مجانيًا للاستبيانات مخصصًا للمرضى الذين يحتاجون للمساعدة للمشاركة في الاستبيان. يُرجى الاتصال على الرقم 0800 819 9135 من الساعة 8 صباحًا حتى 9 مساءً من الإثنين إلى الجمعة، أو من الساعة 10 صباحًا 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 شيوعًا للغة الإشارة في بريطانيا. بصفتها لغة مستقلة، تتميز لغة الإشارة البريطانية (BSL) ببنيتها النحوية وتركيبها اللغوي الخاصين بها، وهي ليست معتمدة على اللغة الإنجليزية المنطوقة ولا ترتبط بها ارتباطًا وثيقًا.

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 نيابة عني؟

يطرح الاستبيان أسئلة عن التجارب الحياتية للشخص الذي يظهر اسمه على الخطاب، لذا يجب أن تكمله أنت فقط وفقًا 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 بتجربته الخاصة فقط، بما في ذلك الأسئلة الديموغرافية الواردة في نهاية الاستبيان.

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

### قمت بتغيير العيادة التي أتعامل معها في الأسبوع الماضي/ الشهر الماضي/ مؤخرًا، هل ما زلت مطالبًا 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 بآخر 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 علي المشاركة؟

يُرجى المشاركة في أسرع وقت 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](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com) متضمنة طلبك وسنقوم بإعادة إرساله إليك في رسالة إلكترونية. قد يستغرق هذا بضعة أيام نظرًا لاحتفاظنا بجميع الأرقام وكلمات المرور الخاصة بالاستبيانات بطريقة آمنة.

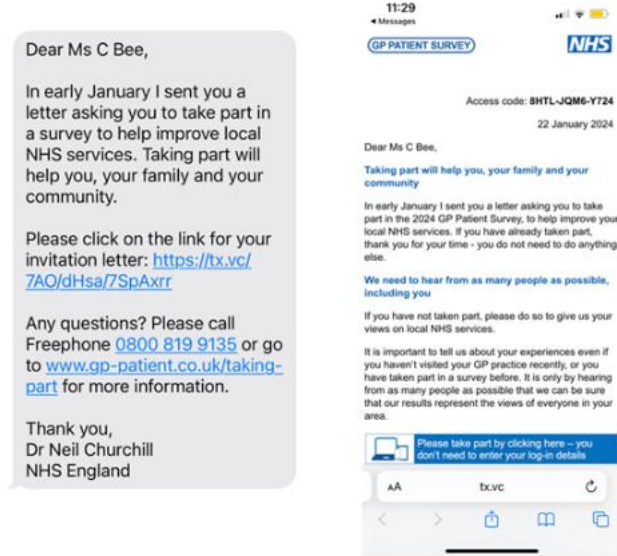
أو بدلاً من ذلك، يمكنك الانتظار حتى تتلقى خطابًا تاليًا أو رسالة نصية تالية للتذكير، حيث يتم إرسالها لجميع الأشخاص الذين لم يقوموا بتعبئته. سيكون رمز الاستبيان الخاص بك مطبوعًا على الخطاب.

أين يمكنني إيجاد رمز الاستبيان للمشاركة عبر الإنترنت؟

إذا كنت قد تلقيت خطابًا، فستجد رمز الاستبيان مطبوعًا في الخانة الواردة في المنتصف. وهو مكون من 12 رقمًا، ويظهر بالصيغة التالية: XXXX-XXXX-XXXX. على سبيل المثال، 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 رابطًا لرسالة دعوة إلكترونية، تحتوي على رمز الاستبيان الخاص بك في الأعلى وتشرح كيفية المشاركة فيه. كما تحتوي الرسالة الإلكترونية على رابط مباشر يُوجّهك إلى الاستبيان.



قد تتلقى أيضًا رسالة بريد إلكتروني تدعوك أو تذكرك بالمشاركة في الاستبيان. ستحتوي هذه الرسائل أيضًا على رابط فريد للاستبيان الإلكتروني.

## المشاركة:

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

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

ومع ذلك، تلتزم NHS England بسماع آراء المرضى بشأن الخدمات التي تلقتها، 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 أيضًا تقديم ملاحظات حول الخدمات التي تلقتها من خلال نشر التعليقات على بعض المواقع الإلكترونية بما في ذلك [موقع NHS الإلكتروني](#) و [Care Opinion](#).

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

لم أتصل أو أقم بزيارة عيادة GP التي أتعامل معها مؤخرًا، هل لا يزال يجب علي المشاركة؟

نعم، لا يزال بإمكانك المشاركة. حتى لو لم تكن قد حجزت موعدًا مؤخرًا مع GP أو ممرض 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 وآخر مرة حجزت فيها موعدًا مع عيادة للممارسة العامة. ستساعدنا هذه الأسئلة في معرفة ما إذا كانت تجربتك حديثة أم لا.

في حالة عدم انطباق أحد الأسئلة عليك، يُرجى اختيار "لا ينطبق" (إذا كان متاحًا) أو تركه فارغًا. سيقوم الاستبيان الذي يتم إجراؤه عبر الإنترنت بتخطي بعض الأسئلة التي لا تنطبق عليك تلقائيًا. إذا كنت تشارك باستخدام الاستبيان الورقي، فقد قمنا أيضًا 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 Patient Survey 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 ورقيًا أو عن طريق الاتصال بخط المساعدة الهاتفي الخاص بنا.

قد تتلقى أيضًا رسائل نصية أو رسائل بريد إلكتروني أو رسائل WhatsApp أو إشعارات تطبيق NHS لتذكيرك بالمشاركة في الاستبيان.

لن يُطلب منك تقديم أي معلومات تعريفية في الاستبيان، مثل اسمك أو عنوانك أو بيانات حسابك البنكي. 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 ادعى شخص ما أنه يتصل بك أو يزورك خصيصًا للمطالبة بالمشاركة في استبيان "GP Patient Survey"، فإننا نوصي بشدة بعدم التحدث معه أو السماح له بدخول منزلك، والاتصال بالشرطة فورًا.

إذا كانت لديك أي أسئلة أخرى تتعلق بالاستبيان، فإن شركة Ipsos لديها خط مساعدة مجاني مخصص للاستبيان. يُرجى الاتصال على الرقم 0800 819 9135 (من الساعة 8 صباحًا حتى 9 مساءً من الإثنين إلى الجمعة، ومن الساعة 10 صباحًا 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 Ipsos UK و MORI، 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](http://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 لدعوتك للمشاركة في الاستبيان. وبمجرد انتهاء الاستبيان، ستقوم شركة Ipsos بالتخلص 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 شهرًا. لا تحتفظ شركة Ipsos بأي معلومات عن حالتك الصحية.

### ما الأساس القانوني الذي نستند إليه لمعالجة بياناتك الشخصية؟

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

يمثل الأساس القانوني الذي تستند إليه NHS England لمعالجة بيانات استبيان GP Patient Survey في المادة 6 (1) (هـ) - "تكون معالجة البيانات ضرورية لأداء مهمة لأجل المصلحة العامة أو في حالة ممارسة المراقب للسلطة الرسمية الممنوحة له". يجب أن تستوفي معالجة البيانات الشخصية من الفئة الخاصة (مثل البيانات المتعلقة بالصحة أو الأصل العرقي أو الإثني أو التوجه الجنسي) شرطًا إضافيًا، 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". ويعني هذا أن NHS England تستطيع استخدام بياناتك الشخصية التي تحتفظ بها لأغراض البحث مع حفظها بأمان بطريقة ملائمة. شركة Ipsos هي معالج البيانات الذي يعمل بناءً على تعليمات NHS England لإجراء الاستبيان.

يمكنك الاطلاع على إشعار الخصوصية الخاص بـ NHS England على الموقع الإلكتروني <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](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com). يُرجى أن تذكر في رسالة البريد الإلكتروني رمز الاستبيان الخاص بك (موجود في منتصف الخطاب أو في مقدمة الاستبيان) مع توضيح رغبتك في عدم المشاركة.

### هل يُطبق 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 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 صفات طبية أو رعاية صحية تلقاها)، وأي معلومات عن الفرد يتم الوصول إليها عبر سجله الطبي. يستخدم استبيان GP Patient Survey بيانات ديموغرافية وبيانات اتصال مُستمدّة من استمارات تسجيل المرضى في عيادات GP وذلك لاختبار 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 فقط بكود عيادة GP ورقم NHS الخاص بك واسمك وبيانات الاتصال الخاصة بك وشهر وتاريخ ميلادك وجنسك. لم تشارك NHS England أي معلومات تتعلق بصحتك مع شركة Ipsos – ستبقى 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 اخترت 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 وعام ميلادك وجنسك من أجل التأكد من أن بيانات الاستبيان غير المرتبطة بالهوية تتطابق قدر الإمكان مع مواصفات المرضى المسجلين بالعيادة. كما تُستخدم المعلومات المتعلقة بالعمر للمساعدة في تحديد الطريقة التي تتواصل بها شركة Ipsos معك للمشاركة في الاستبيان. نستخدم أيضاً الرمز البريدي لإضافة معلومات عن المنطقة المحلية إلى مجموعة البيانات، مثل مستويات الحرمان ([مؤشر الحرمان المتعدد](#)) في منطقتك المحلية، لدعم عمليات التريجيج والتحليل.

## من الذين ستتم 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 واستمارات الاستبيان
- Cisco؛ توزيع دعوات عبر الرسائل النصية القصيرة
- The Delivery Group و Royal Mail؛ التوزيع وخدمات البريد

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

جميع مزودو الخدمة معتمدون ويمثلون للأنحة العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة (GDPR UK).

## ملفات تعريف الارتباط

تجمع بعض الاستبيانات الإلكترونية 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 الإنترنت على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

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

## ماذا سيحدث لإجاباتك؟ هل سيطلع طبيبك على إجاباتك عن الاستبيان؟

بمجرد قيامك بتعبئة الاستبيان، ستقوم شركة Ipsos بتجميع 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 للكشف 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 لطبيبك أو لعيادة GP التي تتعامل معها. ستقوم شركة Ipsos بنشرها نيابةً عن NHS England دون التعريف عن الهوية مع الملاحظات التقييمية الأخرى عن العيادة التي تتعامل معها على الموقع الإلكتروني الخاص باستبيان GP Patient Survey:

<https://gp-patient.co.uk>

## من هم الموظفون والباحثين المعتمدين لدى NHS England وكيف يتمكّنون 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 بيانات غير مرتبطة بالهوية على الإطلاق فقط. سيقوم المستخدمون الآخرون فقط الاطلاع على البيانات غير المرتبطة بالهوية على المستوى الوطني أو على مستوى ICS، أو PCN أو على مستوى العيادة.



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

أولاً، المشاركة في أي بحث مستقبلي هو أمر طوعي. سيتم تزويدك دائماً بمعلومات كافية لمساعدتك في اتخاذ قرار المشاركة مسبقاً.

إذا وافقت على معاودة التواصل معك، فسنحتفظ ببيانات الاتصال الخاصة بك بطريقة آمنة لمدة عامين قادمين. ستوافق 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. سنحذف بيانات الاتصال الخاصة بك ورقم NHS بما يتماشى مع سياسة الخصوصية الخاصة بنا. قد نتواصل 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](http://www.gp-patient.co.uk/confidentiality).

## أين سيتم الاحتفاظ ببياناتك الشخصية ومعالجتها؟

يتم 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 مجموعة خدمات استضافة مُدارة، وهي بنية تحتية مكرسة لشركة Ipsos فقط. توفر RackSpace الدعم على مستوى نظام التشغيل، بينما تقوم شركة Ipsos بإدارة تطبيقاتها المثبتة وبياناتها. قد يتم تخزين البيانات الشخصية أيضاً ضمن منصة جمع البيانات المُستضافة في GCP طوال فترة البحث.

سيتم تخزين مجموعة محدودة من البيانات المُستخدمة لإنشاء لوحة معلومات PCN في بيئة GCP، وسيتمكن موظفو Ipsos العاملون في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا من الوصول إليها. تخضع البيانات المنقولة إلى Ipsos Canada للوائح الكفاية ذات الصلة بموجب القسم 17A من قانون حماية البيانات لعام 2018، وتخضع البيانات المنقولة إلى Ipsos USA لضمانات مناسبة من خلال بنود تعاقدية قياسية تتماشى مع ملحق نقل البيانات الدولي المُقدّم إلى البرلمان.

## كيف ستأكد من أن بياناتك الشخصية آمنة؟

تأخذ شركة Ipsos مسؤولياتها المرتبطة بأمن المعلومات على محمل الجد وتتخذ العديد من الإجراءات الوقائية المتنوعة لضمان حماية معلوماتك من الضياع أو السرقة أو سوء الاستخدام. تشمل الاحتياطات الأمنية توفير الأمن 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.

تُجري 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 إجابتك الفردية عن الأسئلة باسمك أو بيانات الاتصال الخاصة بك أو رقم NHS الخاص بك. يتعامل موظفو وباحثو شركة Ipsos و 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 الحفاظ الآمن للبيانات.

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

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

ستحتفظ شركة Ipsos ببياناتك بطريقة يمكن من خلالها تحديد هويتك طالما كان ذلك ضرورياً لدعم مشروع البحث والنتائج. وفي الممارسة العملية، يعني هذا أنه بمجرد أن نبلغ عن نتائج البحث غير المرتبطة بالهوية بصورة مُرضية، فسوف نقوم بإزالة بياناتك الشخصية التي تعرّف 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 الإذن بأن يتم التواصل معك بشأن استبيانات أو أبحاث متابعة، فسيتم حذف بيانات الاتصال الخاصة بك من أنظمتنا بحلول أبريل 2028.

**كيف تشارك عيادة GP التي تتعامل معها في هذا الاستبيان؟**

يتم إرسال الاستبيان إلى عينة يتم اختيارها عشوائيًا 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، سيتمكنون من الاطلاع على النتائج الإحصائية غير المرتبطة بالهوية لعياداتهم والمتاحة 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 أخلاقيًا؟**

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 "بحثًا بحثًا" - لتقييم الخدمة التي تقدمها عيادات GP لمرضاها. ونتيجة لذلك، لا يتطلب هذا الاستبيان الحصول على موافقة رسمية أخلاقية للبحث الطبي. ومع ذلك، تلتزم شركة Ipsos بصراحة بمدرسة أخلاقيات البحث الخاصة بـ الخاصة بجمعية الأبحاث التسويقية (Market Research Society)، ولن يتم استخدام بيانات المرضى الممنوحة لها لأي غرض بخلاف هذا الاستبيان.

**اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR UK)**

تتضمن اللائحة العامة لحماية البيانات (UK GDPR) عددًا من الحقوق، بالرغم من أنها لا تنطبق جميعًا 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 تعترض على معالجة بياناتك الشخصية أو إجاباتك عن أسئلة الاستبيان في أي وقت قبل البدء في معالجة البيانات بغرض 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 معالجة بياناتك 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 [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk).

**كيف يمكنك الاتصال بشركة Ipsos و NHS England بشأن هذا الاستبيان و/أو 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 امتثالنا لقوانين حماية البيانات أو معلوماتك التي نحتفظ بها، فيرجى التواصل مع فريق البحث. يمكنك التواصل معهم عبر:

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

العنوان البريدي:

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

**للاتصال بـ NHS England:**

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

الهاتف: 0300 311 22 33

العنوان البريدي:

NHS England  
PO Box 16738  
Redditch  
B97 9PT