

# GP PATIENT SURVEY

## Sobre a pesquisa:

### Porque é que este estudo está a ser feito?

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.

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.

### De quem é isto realmente?

O estudo é parte do compromisso do *NHS England* 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 *NHS England*.

### Porque é que me mandaram um questionário?

Recebeu um questionário porque foi seleccionado/a aleatoriamente entre adultos registrados com um GP em Inglaterra. Cerca de 1 milhões de pacientes adultos registrados com um GP na Inglaterra foram seleccionados para essa onda da Pesquisa do Paciente do GP.

### Porque é que este estudo está a ser feito de novo?

O Estudo de pacientes de GPs continua a fornecer um meio para que os pacientes dêem *feedback* 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.

## Tenho de participar?

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.

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.

## Quantos questionários estão a enviar?

Cerca de 1 milhões de pacientes adultos registados 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 milhões de pacientes diferentes em Inglaterra.

**Está a colocar uma questão sobre vários assuntos, tais como o nível de dificuldade de os pacientes marcarem uma consulta de Clínica Geral, o nível de satisfação com as horas disponíveis para marcação de consultas de Clínica Geral, a qualidade dos cuidados recebidos por parte de profissionais de saúde, entre outros assuntos. Como poderei informar ou apresentar uma reclamação sobre outros aspetos relacionados com o serviço do meu GP?**

A Ipsos MORI não poderá ajudá-lo(a) com qualquer outro esclarecimento ou reclamação que possa ter em relação ao seu médico, enfermeiro(a) ou Posto de Saúde de GP. A Ipsos MORI está apenas a gerir o GP Patient Survey em nome do NHS England.

Se desejar deixar algum comentário ou reclamação sobre o serviço ou cuidados prestados pelo seu médico ou Posto de Saúde de GP deverá contactar o Posto de Saúde em questão. Se desejar apresentar uma reclamação, cada Posto de Saúde dispõe de um membro da equipa responsável dessa área e essa pessoa tentará resolver a questão consigo.

Em alternativa, poderá contactar o NHS England que gere os serviços prestados pelo seu Posto de Saúde. Para contactar o NHS England:

- E-mail: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net) com "For the attention of the complaints team" na linha do assunto;
- Telefone: 0300 311 22 33

Poderá obter mais informações sobre a apresentação de reclamações nos seguintes websites:

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

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

### **Posso ver os resultados do estudo?**

Sim. Os resultados do estudo são publicados e podem ser vistos em [www.gp-patient.co.uk](http://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](http://www.gp-patient.co.uk).

Para mais detalhes sobre os resultados do Estudo de pacientes de GPs por favor visite [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk).

### **Os resultados da pesquisa afetam a renda dos Posto de Saúde GPs?**

O Estudo de pacientes de GPs não está directamente ligado aos pagamentos dos Postos de Saúde em 2019.

# Completar o questionário:

## Tenho de responder às perguntas todas?

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.

## Ponho um tick ou um x na caixa?

Pode pôr um *tick* ou um X na caixa para a resposta que se assemelhar mais com a sua opinião ou experiência.

## O que acontece se eu tiver dificuldades a completar o questionário em papel?

A Ipsos MORI está a oferecer um número de telefone para os pacientes que tiverem dificuldades a completar o questionário. Por favor ligue 0800 819 9143 entre as 8 da manhã e as 9 da noite durante a semana, ou aos Sábados entre as 10 da manhã e as 5 da tarde.

Os pacientes que preferirem não completar o questionário em papel podem completar o questionário na internet [pelo www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk). Por favor tenha em atenção que apenas uma resposta por paciente poderá ser aceite.

## O que é o símbolo BSL na primeira página do questionário?

O símbolo BSL na primeira página do questionário é o logotipo para Linguagem de Sinais Britânica.

A Linguagem de Sinais Britânica (BSL - *British Sign Language*) 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.

A partir de Janeiro de 2009 estará disponível mais informação acerca do Estudo de Pacientes de GPs e uma versão online do estudo estará disponível em Linguagem de Sinais Britânica através do site do estudo – [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk).

Também estarão disponíveis instruções de preenchimento do estudo através de um atalho online em Linguagem de Sinais Britânica, e o estudo será totalmente compatível com os padrões de acessibilidade W3C.

### **Cometi um erro? O que faço?**

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.

### **Perdi o meu questionário; podem-me mandar outra cópia?**

Nós iremos enviar um segundo questionário para lembrar as pessoas que não os tenham devolvido, por isso deverá chegar nas próximas duas semanas.

### **Posso dar o questionário ao/à meu/minha esposo(a)/amigo(a)/outra pessoa para preencher?**

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.

### **Posso responder acerca de marcações de consultas que fiz para outras pessoas?**

Sim, mas apenas numa parte do questionário. A maioria das questões do questionário diz respeito às experiências da pessoa indicada na carta. Na secção intitulada "Marcar uma consulta", é possível responder a questões sobre consultas marcadas para outras pessoas.

### **Posso ajudar alguém a preencher o questionário?**

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.

### **Posso pedir ajuda a alguém para preencher o questionário?**

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.

### **Preciso de enviar a carta de volta?**

Não, só precisa de enviar o seu questionário completo no envelope pré-pago.

### **Eu mudei de Posto médico a semana passada / o mês passado / recentemente, devo completar o questionário mesmo assim?**

Se tiver mudado de Posto de Saúde de GP desde novembro, responda às questões sobre o Posto de Saúde no qual foi registado anteriormente (questões relacionadas com o Posto de Saúde de GP). No entanto, em relação às questões sobre clínica geral, pense em qualquer local onde tenha tido uma consulta de clínica geral. Esse local pode ser o Posto de Saúde de GP ou centros médicos.

**Eu não fui ao meu GP no último ano mas mandaram-me um questionário. Devo completar o questionário?**

Sim, se estiver registado num Posto de Saúde de GP - mesmo que não tenha visitado recentemente um GP, enfermeiro(a) ou outro profissional de saúde, as suas respostas são muito importantes para nós. Algumas questões do inquérito perguntam quando foi a última vez que tentou marcar uma consulta de clínica geral e quando foi a última vez que teve uma consulta de clínica geral - estas questões irão ajudar-nos a compreender se a sua experiência é recente ou não.

**Eu não vou ao meu GP (médico/a), apenas estou com a/o enfermeira/o no posto de saúde. Posso responder ao questionário?**

Sim, ainda pode preencher o questionário. A maioria das questões dizem respeito à prática clínica como um todo, o que inclui as consultas com um GP, enfermeiro(a) ou outro profissional de saúde.

**Até quando é que tenho de o devolver?**

Devolva o seu questionário preenchido o mais rapidamente possível, tentando sempre que este chegue às nossas mãos antes de:  
5 de abril de 2019.

**Não recebi um envelope/questionário com a minha carta?**

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.

## Completar no website/online:

### **Posso completar o estudo na internet?**

Se preferir completar este estudo na internet, por favor visite o [www.gp-patient.co.uk](http://www.gp-patient.co.uk) e siga o link para o estudo. Então precisará de digitar o seu número de referência/*username* quando lhe pedirem o seu *username*, assim como a sua *password* única. O número de referência e *password* estão imprimidos na primeira página do questionário. Por favor tenha atenção no entanto, que apenas uma resposta por paciente poderá ser aceite.

### **Perdi os meus detalhes/referência de login que preciso para completar o estudo online. Posso tê-los de novo?**

Lamento não lhe poder facultar as informações de login, mas não tenho acesso a quaisquer informações pessoais. Caso queira preencher o estudo online, aguarde umas semanas até termos enviado um lembrete a todos que não preencheram o estudo. Irá receber outra cópia do questionário e pode escolher preencher o estudo em papel ou utilizar a referência para o preencher online.

### **Onde posso encontrar o *username*/número de referência para completar o estudo online?**

O *username* / número de referência e *password* para completar o questionário online estão impressos na primeira página do estudo na secção marcada com um símbolo de computador.

# Participar:

## **Porque é que eu não recebi um questionário? Como é que obtenho um?**

O questionário está a ser enviado a uma selecção aleatória de pessoas que estão registadas num GP em Inglaterra. O *NHS ENgland* 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.

## **Não estou registada/o num GP de momento, mesmo assim devo preencher o questionário?**

Este inquérito está a ser enviado a pessoas registadas num Posto de Saúde de GP nos últimos seis meses. Por isso, se se registou num Posto de Saúde durante esse período, mesmo que já não esteja registado, poderá preencher o questionário. Responda às questões sobre o Posto de Saúde no qual se registou durante esse período (ou na maioria desse período) em relação às questões que se referem ao seu Posto de Saúde de GP. No entanto, em relação às questões sobre clínica geral, pense em qualquer local onde tenha tido uma consulta de clínica geral. Esse local pode ser o Posto de Saúde de GP ou centros médicos.

## **Não contactei o meu GP recentemente, mesmo assim devo completar o questionário?**

Sim, ainda pode preencher o questionário. Se uma questão não se aplicar ao seu caso, selecione "Não se aplica" (se incluído) ou deixe em branco. Incluímos igualmente instruções de encaminhamento que o(a) ajudarão a evitar responder a questões não relevantes para o seu caso.

## **Quem devo contactar se eu não quiser participar?**

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.

Se não quiser participar não precisa fazer mais nada, embora ainda pode receber até dois lembretes de nós, que pode também ignorar. Se me indicar a sua referência podemos remover o seu nome e endereço de quaisquer lembretes adicionais, mas não poderemos impedir quaisquer lembretes que já estejam preparados para envio nas próximas duas a três semanas.

## **Geral:**

### **Quanto custa ligar para um número 0800?**

Todas as chamadas para os nossos números 0800 são gratuitas quando feitas de uma linha fixa standard do Reino Unido.

### **O que é a Ipsos Mori?**

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 *new international process Standard ISO 20252* e o *International Standard for Information Security ISO 27001* pelo organismo acreditado *Marketing Quality Assurance (MQA)*, 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](http://www.ipsos-mori.com)

## Confidencialidade e proteção de dados:

As informações nesta seção explicam como e porque usamos seus dados pessoais para esta pesquisa, seus direitos e como entrar em contato conosco, caso você tenha alguma pergunta ou preocupação em relação à utilização dos seus dados pessoais.

### Como vocês obtiveram meus dados de contato?

A Ipsos MORI está enviando este questionário em nome da NHS England. Nomes foram escolhidos aleatoriamente da lista de pacientes da NHS que estão registrados com um GP (Clínico Geral). A NHS England compartilhou uma quantidade limitada de seus dados pessoais para que a Ipsos MORI possa convidar você a participar desta pesquisa. Estes dados incluem:

- seu nome e endereço
- código do consultório do GP e número de registro na NHS
- gênero e mês/ano de nascimento

Para uma pequena porção das pessoas, a Ipsos MORI irá reter dados de contato adicionais (número de celular e endereço de e-mail) e a data de nascimento completa. Pode ser que você receba mensagens de texto ou e-mails de lembrete convidando você a participar na pesquisa online. A NHS England está interessada em saber se esta é uma maneira melhor de coletar informações de pacientes.

A Ipsos MORI irá manter seus dados confidencialmente e somente usará seus dados de contato para enviar estes questionários. Após a pesquisa estar encerrada, a Ipsos MORI irá destruir seus dados de contato de maneira segura. A Ipsos MORI não possui informações sobre a saúde de ninguém.

### Qual é a sua base legal para processar meus dados pessoais?

A NHS England está conduzindo esta pesquisa para ajudar a NHS a melhorar os consultórios de GP e outros serviços locais da NHS para que eles atendam melhor às necessidades locais.

A NHS England é o controlador de dados para o processamento de dados pessoais para a GP Patient Survey, o que significa que ela é responsável por assegurar que o processamento esteja de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (General Data Protection Regulation - GDPR). A base da NHS England para o processamento legal para a GP Patient Survey é o Artigo 6(1) (e) - *“processamento é necessário para a execução de uma tarefa de interesse público ou no exercício da autoridade oficial conferida ao controlador”*. Isto significa que a NHS England pode usar os dados pessoais que ela tem a seu respeito para pesquisar usando as medidas de segurança apropriadas. A Ipsos MORI é o processador de dados que age de acordo com as instruções da NHS England para entregar a pesquisa.

Você pode acessar o aviso de privacidade da NHS England em <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>.

A participação na pesquisa é voluntária e todas as respostas são fornecidas com seu consentimento. No entanto, caso você não queira participar no futuro, por favor, envie o seu número de pesquisa (localizado no topo da carta ou na frente do questionário) indicando que opta por ser excluído(a) para [gppatientsurvey@ipsos.com](mailto:gppatientsurvey@ipsos.com).

## **Existem Auto-Exclusões de Dados Nacionais aplicadas a esta pesquisa?**

N.º O Department of Health and Social Care confirmou que a Auto-Exclusão de Dados Nacionais somente é aplicada quando informações confidenciais do paciente estão sendo usadas para outros fins sem ser cuidar do indivíduo. Informações confidenciais do paciente incluem dados clínicos sobre o indivíduo (como quaisquer condições médicas, prescrições ou cuidados recebidos) e quaisquer informações sobre o indivíduo que foram acessadas através dos registros médicos do indivíduo. A GP Patient Survey utiliza dados demográficos e dados de contato extraídos dos registros dos consultórios de GP para selecionar e contactar indivíduos para participarem da pesquisa. Estes dados pessoais não são classificados como informações confidenciais do paciente, pois nenhuma informação clínica está sendo usada ou acessada. Como tal, a Auto-Exclusão de Dados Nacionais não se aplica à GP Patient Survey.

## **Vocês tem acesso aos meus dados de saúde?**

Não, absolutamente nenhum. A Ipsos MORI somente recebeu o seu número de registro no consultório do GP e o número de registro na NHS, nome, endereço, mês e ano de nascimento e gênero. Para uma pequena porção das pessoas, a Ipsos MORI irá reter dados de contato adicionais (número de celular e endereço de e-mail). A NHS England não forneceu à Ipsos MORI quaisquer informações sobre a sua saúde – isto permanece confidencial entre você e o seu GP.

A Ipsos MORI recebeu o seu número de registro na NHS para poder identificar você para que, caso tenha optado pela auto-exclusão da pesquisa, ela não entre em contato novamente. Os seus dados de contato são usados para entrar em contato com você com referência à pesquisa e o código de consultório do GP irá somente ser usado para ligar respostas a consultórios de GP.

Informações sobre o mês e ano de nascimento e gênero somente serão usadas para assegurar que os dados da pesquisa anonimizada correspondam ao perfil da população de consultórios da melhor maneira possível.

## **Com quem o seu nome e endereço é compartilhado**

A Ipsos MORI irá recorrer a determinadas organizações de fornecedores para nos ajudarem a realizar a pesquisa e teremos que revelar o seu nome e endereço a essas organizações de fornecedores para esse fim. Eles não verão ou receberão nenhuma das suas respostas à pesquisa. Essas organizações de fornecedores incluem:

- Adare SEC: impressão de cartas e questionários

- Text Local: distribuição de lembretes e mensagens de texto
- Whistl e Royal Mail: distribuição e postagem

Estes fornecedores foram aprovados e cumprem os Regulamentos Gerais de Proteção de Dados.

## **Cookies**

Algumas pesquisas online coletam informações através da utilização de 'cookies'. Eles são pequenos arquivos armazenados em seu computador. Esses arquivos são usados da maneira mais moderada possível e apenas para controle de qualidade, validação e, mais importante, para evitar que enviemos lembretes para uma pesquisa online que você já realizou. Você pode excluir 'cookies' ou evitar o uso deles ajustando as configurações do navegador no seu computador.

A Ipsos MORI captura automaticamente informações sobre seu sistema operacional, configurações de exibição e tipo de navegador, incluindo endereço de IP, para garantir que o questionário da pesquisa seja compatível com o software que seu computador está usando. A Ipsos MORI não captura outras informações do seu computador.

## **O que acontece com as minhas respostas?/ O meu médico irá ver as minhas respostas a esta pesquisa?**

As suas respostas são agregadas às respostas de outras pessoas e não são conectadas ao seu nome, endereço ou número de registro na NHS. As suas respostas individuais às perguntas serão mantidas confidencialmente pela Ipsos MORI e por funcionários e pesquisadores aprovados pela NHS England. Ninguém poderá identificar você em nenhum dos resultados publicados.

As suas respostas não serão enviadas de volta para o seu médico ou consultório de GP. A Ipsos MORI, em nome da NHS England, as publica anonimamente com outras opiniões do seu consultório neste site aqui: <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>

## **Quem são os funcionários e pesquisadores aprovados pela NHS England e como eles podem usar os resultados?**

Para poder usar os dados da pesquisa no nível de paciente individual, todos os pesquisadores, incluindo aqueles empregados pela NHS England e outras organizações, precisam fazer uma aplicação pedindo permissão. Cada aplicação precisa passar por um rigoroso processo de aprovação, especificando o trabalho que será feito com um acordo de que qualquer publicação somente irá se referir a dados completamente anonimizados. Todos os outros usuários somente poderão acessar dados anonimizados em nível nacional, CCG ou nível de consultório.

## **Onde meus dados pessoais serão mantidos e processados?**

Todos os seus dados pessoais usados e coletados para esta pesquisa serão armazenados pela Ipsos MORI em centrais e servidores de dados no Reino Unido.

## **Como vocês assegurarão que minhas informações pessoais estão seguras?**

A Ipsos MORI leva a sério suas responsabilidades de segurança relacionadas com as informações e aplica várias medidas de precaução para assegurar que suas informações sejam protegidas contra perda, roubo ou utilização indevida. As medidas de precaução incluem a segurança física adequada de escritórios e acesso limitado e controlado a sistemas de computador. Medidas rigorosas foram tomadas para assegurar que informações pessoais estejam armazenadas de maneira segura e somente sejam vistas por funcionários diretamente envolvidos no projeto.

A Ipsos MORI tem auditorias internas e externas regulares dos seus controles de segurança das informações e práticas de trabalho e está acreditada pela Norma Internacional para o Gerenciamento da Segurança da Informação, ISO 27001.

As suas respostas individuais às perguntas não estão conectadas ao seu nome, endereço ou número de registro na NHS. A Ipsos MORI e funcionários e pesquisadores aprovados pela NHS England tratam respostas individuais como confidenciais e aderem a todos os aspectos e normas do Regulamento Geral de Proteção de Dados e todas as legislações relevantes, incluindo requerimentos para armazenamento seguro.

## **Por quanto tempo irá a Ipsos MORI guardar os meus dados pessoais e respostas que possam me identificar?**

A Ipsos MORI somente irá guardar seus dados de forma a poder identificá-lo(a) enquanto for necessário, para apoiar o projeto de pesquisa e os resultados. Na prática, isso significa que, uma vez que relatarmos de forma anônima e satisfatória as descobertas da pesquisa, removeremos de forma segura os seus dados pessoais e de identificação dos nossos sistemas e dos nossos fornecedores.

Para este projeto, removeremos com segurança seus dados pessoais de nossos sistemas dois meses após a publicação dos resultados.

## **Como meu médico está envolvido nesta pesquisa?**

O questionário está sendo enviado para uma seleção aleatória de pessoas que estão registradas com um GP na Inglaterra e seu nome foi selecionado aleatoriamente de uma lista de pacientes registrados com um GP da NHS England.

Consultórios de GP devem estar cientes de que a pesquisa está sendo conduzida. Após a pesquisa ter sido concluída, eles terão acesso aos resultados estatísticos anonimizados para o consultório através do site <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>, mas não terão acesso a respostas individuais.

## **A pesquisa recebeu aprovação ética?**

Antes de iniciar a primeira pesquisa em 2007, a Ipsos MORI consultou o Central Office for Research Ethics Committee (COREC) e foi informada que esta pesquisa

é uma ‘avaliação de serviço’ ao invés de ‘pura pesquisa’ – para avaliar os serviços dos GPs fornecidos aos seus pacientes. Como resultado, esta pesquisa não necessita de aprovação ética de pesquisa formal. No entanto, a Ipsos MORI adere estritamente ao código de ética de pesquisa da Market Research Society e os dados dos pacientes fornecidos não são usados para quaisquer outras finalidades exceto esta pesquisa.

## **Regulamento Geral de Proteção de Dados (General Data Protection Regulation - GDPR)**

O GDPR inclui vários direitos, porém nem todos eles se aplicam onde a base legal de processamento é uma tarefa pública, incluindo o direito de apagamento e portabilidade dos dados.

Você tem o direito de requerer acesso a quaisquer dados pessoais que são mantidos pela Ipsos MORI antes de serem apagados. Você pode rescindir o seu consentimento e recusar o processamento dos seus dados pessoais ou respostas que você forneceu à pesquisa a qualquer momento antes dos dados serem processados para o relatório.

Geralmente respondemos a pedidos em relação aos seus direitos dentro de um mês, porém existem algumas exceções. O Aviso de Privacidade da NHS England explica os seus direitos e como exercê-los. <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice/>

Você tem o direito de apresentar uma reclamação ao Information Commissioner’s Office (ICO), em caso de dúvidas sobre a forma como processamos seus dados pessoais. Você pode encontrar mais detalhes sobre como entrar em contato com o Information Commissioner’s Office em <https://ico.org.uk/global/contact-us/> ou mande um e-mail para: [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk).

## **Como posso entrar em contato com a Ipsos MORI e a NHS England sobre esta pesquisa e/ou meus dados pessoais?**

### **Contate a Ipsos MORI:**

Se você tiver alguma dúvida sobre esta pesquisa, entre em contato com a equipe de pesquisa. Ela pode ser contatada por:

E-mail: [GPPatientSurvey@ipsos.com](mailto:GPPatientSurvey@ipsos.com)

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

Se tiver alguma pergunta ou precisar de mais informações sobre nosso aviso de privacidade, nossa conformidade com as leis de proteção de dados ou sobre as informações que temos sobre você, entre em contato o nosso departamento de conformidade. Ele pode ser contatado por:

E-mail: [compliance@ipsos.com](mailto:compliance@ipsos.com) com “19-071872-01 GPPS” na linha de assunto do e-mail.

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

**Contato NHS England:**

E-mail: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net)

Telefone: 0300 311 22 33

Correio:  
NHS England  
PO Box 16738  
Redditch  
B97 9PT