

GP PATIENT SURVEY

Informácie o prieskume:

Prečo sa uskutočňuje tento prieskum?

Pacientsky prieskum všeobecného lekárstva bol vytvorený s cieľom poskytnúť pacientom príležitosť vyjadriť sa k svojim skúsenostiam so všeobecným lekárstvom. Prieskum zisťuje aké sú vaše skúsenosti s vašou miestnou ambulanciou všeobecného lekára, ale aj iné služby NHS a tiež obsahuje otázky týkajúce sa vášho zdravotného stavu. Prieskum kladie pacientom množstvo otázok, ako napríklad to, či je pre pacienta jednoduché alebo zložité dohodnúť si stretnutie s lekárom, jeho spokojnosť s ordinačnou dobou ambulancie, kvalitou zdravotnej starostlivosti poskytnutej všeobecným lekárom, zdravotnou sestrou a iné.

Odpovede, ktoré získame, pomôžu NHS vylepšiť miestne zdravotné služby pre ľudí ako Vy alebo Vaša rodina. Za posledných 12 mesiacov museli ordinácie GP zaviesť viacero zmien v reakcii na pandémiu COVID-19. Z tohto dôvodu je nesmierne dôležité, aby sme sa dozvedeli o Vašich skúsenostiach s miestnymi službami NHS a to aj v prípade, ak ste už dávnejšie nenavštívili Vášho GP, alebo ak ste už dotazník v minulosti vyplnili.

Kto je organizátorom tohto prieskumu?

Nezávislá agentúra Ipsos MORI zaoberajúca sa prieskumami spravuje tento prieskum v mene NHS England.

Prečo mi bol zaslaný dotazník?

Dotazník vám bol zaslaný, pretože ste boli náhodne vybraný/-á z pacientov, ktorí sú zaregistrovaní u všeobecného lekára (GP) v Anglicku. Pre túto vlnu patientskeho prieskumu všeobecného lekárstva boli vybrané zhruba 2 milióny pacientov zaregistrovaných u všeobecného lekára v Anglicku.

Prečo mi bola zaslaná textová správa?

V prípade, keď máme k dispozícii mobilné telefónne čísla, zasielame textové správy ako pripomienku na to, aby ste sa zúčastnili prieskumu. Každá správa obsahuje osobne pridelený odkaz (link), v ktorom sú už zadané vaše prihlasovacie údaje. Takýmto spôsobom sa môžete zúčastniť prieskumu online bez potreby zadávania čísla dotazníka alebo hesla.

Prečo prebieha prieskum znova?

Pacientsky prieskum všeobecného lekárstva naďalej poskytuje spôsob, akým sa môžu pacienti vyjadriť k svojim skúsenostiam a predstavám, ohľadom starostlivosti a služieb poskytovaných ich všeobecným lekárom. Prieskum pacientov GP uskutočňujeme každý rok preto, aby sme zaznamenali časom nastávajúce zmeny a aby sme monitorovali kvalitu služieb. Prieskum pomôže NHS vylepšiť ordinácie GP a iné miestne služby NHS tak, aby lepšie zodpovedali vašim potrebám. Aj keď ste už

dotazník vyplnili minulý rok, je důležité, aby sme si vypočuli vaše najnovšie skúsenosti. Tento rok sme zahrnuli aj viac otázok týkajúcich sa problémov, ktoré trápia pacientov.

Musím sa ho zúčastniť?

Účasť na prieskume je úplne dobrovoľná, takže dotazník vyplniť nemusíte. Ale aby nám výsledky dali presný obraz o skúsenostiach pacientov s ich všeobecnými lekármi alebo zdravotníckymi strediskami, potrebujeme poznať názory čo najširšej škály pacientov. Preto by sme boli radi, ak by dotazník vyplnil čo najväčší počet pacientov.

Tento prieskum predstavuje príležitosť pre pacientov vyjadriť svoj názor o kvalite poskytovaných služieb. Dúfame, že pacienti vybraní pre účasť na tomto prieskume využijú túto príležitosť na poskytnutie spätnej väzby vyjadrením svojich názorov ohľadom týchto dôležitých záležitostí. Čím viac odpovedí získame, tým presnejší obraz o kvalite poskytovania služieb získame.

Ak nechcete dostávať pripomienky o tomto prieskume zašlite, prosím, v priloženej obálke Freepost prázdny dotazník späť. Prípadne môžete zavolať na linku pomoci venovanú prieskumu spoločnosti Ipsos MORI na bezplatnom telefónnom čísle 0800 819 9145 (od pondela do piatka od 8.00 do 21.00 hod., v sobotu od 10.00 do 17.00 hod.) alebo zaslať email spoločnosti Ipsos MORI na GPPatientSurvey@ipsos.com.

ám sťažnosť, ktorá sa týka môjho všeobecného lekára (GP) a nie je obsiahnutá v dotazníku. Ako môžem podať svoju sťažnosť?

Ipsos MORI vám nemôže pomôcť s inými otázkami alebo sťažnosťami, ktoré môžete mať v súvislosti so svojím lekárom, sestrou alebo ambulanciou GP. Ipsos MORI len vykonáva GP Patient Survey v mene NHS England.

Ak máte pripomienku alebo sa chcete sťažovať na služby alebo starostlivosť, ktorú vám poskytuje váš lekár či ambulancia GP, najprv musíte kontaktovať ambulanciu. Ak sa chcete sťažovať, v každej ambulancii je niektorý zo zamestnancov zodpovedný za sťažnosti, ktorý sa spolu s vami pokúsi záležitosť vyriešiť.

Takisto môžete kontaktovať službu NHS England, ktorá si objednáva služby poskytované vašim lekárom. Ako kontaktovať NHS England:

- e-mailom: england.contactus@nhs.net a do riadka Predmet uveďte „For the attention of the complaints team“ (Určené tímu na riešenie sťažností)
- Telefonicky 0300 311 22 33

Viac informácií o podávaní sťažnosti nájdete na nasledujúcich webových lokalitách:

- <https://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint/>
- <http://www.nhs.uk/NHSEngland/complaints-and-feedback/Pages/nhs-complaints.aspx>

Mám možnosť vidieť výsledky tohto prieskumu?

Áno. Výsledky prieskumu sú publikované a sú dostupné na www.gp-patient.co.uk.

Vyplňovanie dotazníka:

Mám políčko odškrtnúť alebo mám vpísať krížik?

Políčko zodpovedajúce podľa vášho názoru najpresnejšej odpovedi alebo skúsenosti môžete odškrtnúť alebo vpísať krížik.

Čo sa stane, ak mám ťažkosti pri vyplňovaní papierového dotazníka?

Agentúra Ipsos MORI prevádzkuje telefonickú linku pre pacientov s ťažkosťami pri vyplňovaní dotazníka. Volajte, prosím, na číslo 0800 819 9145 v pracovných dňoch medzi 8.00 a 21.00 hod. alebo v sobotu od 10.00 do 17.00 hod.

Pacienti, ktorí nechcú vyplniť dotazník v papierovej forme, ho môžu vyplniť prostredníctvom internetu na webovej stránke www.gp-patient.co.uk/survey. Uvedomte si prosím, že akceptovaná bude len jedna odpoveď na pacienta.

Čo znamená symbol BSL na prednej strane dotazníka?

Symbol BSL na prednej strane dotazníka je logo pre britskú posunkovú reč (British Sign Language, BSL).

Britská posunková reč (BSL) je najbežnejšia forma posunkovej reči vo Veľkej Británii. Jazyk BSL má svoju vlastnú gramatickú štruktúru a syntax a nie je závislý alebo nie je úzko spätý s hovorenou angličtinou.

Od januára 2009 budú ďalšie informácie o patientskom prieskume všeobecného lekárstva, ako aj internetová verzia tohto prieskumu, dostupné v Britskej posunkovej reči na webovej stránke prieskumu www.gp-patient.co.uk.

Pokyny pre vyplňovanie tohto prieskumu prostredníctvom odkazu na webovú stránku budú takisto dostupné v Britskej posunkovej reči a prieskum bude plne kompatibilný so štandardmi W3C prístupu.

Urobil/-a som chybu. Čo mám urobiť?

Napriek tomu, že ste urobili chybu, budeme radi, ak nám dotazník zašlete. Prosíme však, aby ste políčko s nesprávne zaškrtnutou odpoveďou úplne zafarbili a následne zaškrtili políčko so správnou odpoveďou.

Stratil/-a som svoj dotazník, môžete mi zaslať ďalšiu kópiu?

Pacientom, ktorí svoje dotazníky neodoslali späť, budeme rozposielať pripomínajúci dotazník. Dotazník teda dostanete v priebehu niekoľkých týždňov.

Môžem dať vyplniť dotazník svojmu manželovi/manželke/priateľovi/niekomu inému?

Nie, dotazníky sa týkajú skúseností osoby menovanej v liste. Takže aj keď požiadate o pomoc pri vyplňovaní dotazníka, vyplniť ho musíte podľa vlastných skúseností.

Môžem odpovedať o stretnutiach, ktoré som dohodol/-la pre niekoho iného?

Áno, ale len v jednej časti dotazníka. Väčšina otázok dotazníka sa pýta na skúsenosti osoby uvedenej v liste. V časti s názvom „Dohodnutie návštevy“ možno odpovedať na otázky o objednaniach, ktoré ste dohodli pre iné osoby.

Môžem niekomu pomôcť pri vyplňovaní dotazníka?

Áno, môžete. Ak priateľ alebo príbuzný potrebuje pomoc pri vyplňovaní dotazníka, môžete mu ponúknuť svoju pomoc. Ale odpovede sa musia týkať len skúseností osoby, pre ktorú je dotazník určený.

Môžem vyplniť dotazník v mene príbuznej osoby alebo priateľa/priateľky?

Áno, môžete. Ak niekto potrebuje pomoc pri vyplňovaní dotazníka, môžete mu/jej ponúknuť svoju pomoc. Odpovede sa však musia vzťahovať len na skúsenosti danej osoby.

Musím list zaslať späť?

Nie, späť odošlite len vyplnený dotazník v priloženej predplatenej obálke.

Minulý týždeň/mesiac/nedávno som zmenil/-a svojho lekára, mám vyplniť dotazník aj tak?

Ak ste od novembra zmenili svojho GP, na otázky týkajúce sa vášho GP odpovedajte berúc do úvahy lekára, u ktorého ste boli registrovaní predtým. No v prípade otázok týkajúcich sa vášho všeobecného lekára uvažujte o všetkých návštevách všeobecného lekára. Mohlo ísť o akékoľvek sídlo všeobecného lekára, ako ambulancie GP alebo zdravotné strediská.

V minulom roku som nebol/-a u svojho všeobecného lekára, dotazník mi však bol doručený. Mám ho vyplniť?

Áno, ak ste zaregistrovaní v ambulancii GP, a aj ak ste v poslednom čase nenavštívili GP, sestru či zdravotníckeho pracovníka, vaše odpovede sú pre nás cenné. V prieskume sú otázky, v ktorých sa vás pýtame, kedy ste sa naposledy pokúšali objednať u všeobecného lekára a kedy ste naposledy všeobecného lekára navštívili; pomôže nám to pochopiť, či je vaša skúsenosť nedávna alebo nie.

So všeobecným lekárom sa nestretávam, len so zdravotnou sestrou. Môžem napriek tomu vyplniť tento prieskum?

Áno, dotazník môžete stále vyplniť. Väčšina otázok sa týka všeobecného lekárstva ako celku, čo zahŕňa návštevy GP, sestry či iného zdravotníckeho pracovníka.

Dokedy musím zaslať dotazník späť?

Vyplnený dotazník nám doručte podľa možností čo najskôr, najneskôr však do:

31. marca 2021

V mojom liste nebola priložená obálka/dotazník.

Ak tomu došlo, ospravedľujeme sa. V krátkom čase Vám zašleme pripomínajúci list spolu s kópiou dotazníka, vyplňte ho, prosím, po jeho príchode a použite na jeho odoslanie priloženú obálku. Alebo v prípade, že dotazník máte a chcete nám ho ešte predtým zaslať, vložte dotazník do obálky označenej len "FREEPOST GP PATIENT SURVEY" (bezplatné odoslanie patientskeho prieskumu lekárov). Nie je potrebná žiadna známka.

Vyplnenie dotazníka prostredníctvom webovej stránky/internetu:

Môžem dotazník vyplniť prostredníctvom internetu?

Pacienti, ktorí nechcú vyplniť dotazník v papierovej forme, ho môžu vyplniť prostredníctvom internetu na webovej stránke www.gp-patient.co.uk/survey. Budete musieť zadať svoje referenčné číslo/užívateľské meno, ako aj svoje heslo. Referenčné číslo a heslo je vytlačené na prvej strane dotazníka. Uvedomte si, prosím, že akceptovaná bude len jedna odpoveď na pacienta.

Stratil/-a som svoje prihlasovacie údaje/referencie potrebné na vyplnenie dotazníka prostredníctvom internetu. Môžem ich znova získať?

Ak ste stratili svoje prihlasovacie údaje, zašlite, prosím, email s vašou žiadosťou na adresu GPPatientSurvey@ipsos.com a my vám ich v odpovedi zašleme. Môže to však trvať zopár dní, pretože všetky čísla dotazníkov a heslá uschovávame zabezpečeným spôsobom.

Takisto môžete počkať, až kým vám od nás nepríde pripomienka s ďalším dotazníkom, ktorú budeme zasielať každému, kto dotazník nevyplnil. Vaše číslo dotazníka a heslo budú vytlačené na prvej strane.

V prípade, keď máme k dispozícii mobilné telefónne čísla, zasielame textové správy ako pripomienku na to, aby ste sa zúčastnili prieskumu. Každá správa obsahuje osobne pridelený odkaz (link), v ktorom sú už zadané Vaše prihlasovacie údaje. Takýmto spôsobom sa môžete zúčastniť prieskumu online bez potreby zadávania čísla dotazníka alebo hesla.

Kde môžem nájsť používateľské meno/referenčné číslo na vyplnenie dotazníka prostredníctvom internetu?

Používateľské meno/referenčné číslo a heslo na vyplnenie dotazníka prostredníctvom internetu je vytlačené na prvej strane dotazníka v časti označenej symbolom počítača.

Účasť na prieskume:

Prečo mi nebol doručený dotazník? Ako ho môžem získať?

Dotazník bol odoslaný náhodne vybraným pacientom registrovaným vo všeobecných ambulanciách v Anglicku. Aby sa zaručila platnosť prieskumu, agentúra Ipsos MORI nemôže zaslať dotazníky pacientom, ktorí neboli vybraní náhodným výberom, pre účasť na tomto prieskume.

V tejto chvíli nie som registrovaný/-á vo všeobecnej ambulancii. Mám dotazník vyplniť aj tak?

Tento prieskum sa zasiela osobám, ktoré boli v priebehu posledných šiestich mesiacov registrované v ambulancii GP. Preto, ak ste boli počas tohto obdobia registrovaní v ambulancii a hoci tam už zaregistrovaní nie ste, dotazník môžete stále vyplniť. Pri odpovedaní na otázky o ambulancii vášho GP odpovedajte na otázky berúc do úvahy ambulanciu, v ktorej ste boli zaregistrovaní počas tohto obdobia (alebo počas väčšiny tohto obdobia). No v prípade otázok týkajúcich sa stretnutí s vaším všeobecným lekárom (alebo iných služieb), berte do úvahy akékoľvek miesto, kde ste navštívili všeobecného lekára. Mohlo ísť o akékoľvek sídlo všeobecného lekára, ako ambulancie GP alebo zdravotné strediská.

V poslednej dobe som svojho všeobecného lekára nenavštívil/-a, mám dotazník vyplniť aj tak?

Áno, dotazník môžete stále vyplniť. Ak sa vás otázka netýka, uveďte „Irelevantné“ (ak je táto možnosť uvedená) alebo pole nechajte prázdne. Súčasťou sú aj pokyny na pokračovanie, ktoré vám pomôžu vyhnúť sa otázkam, ktoré sa vás netýkajú.

Koho mám kontaktovať, ak sa nechcem zúčastniť?

Účasť je úplne dobrovoľná, ale dúfame, že sa zúčastníte, pretože nám to poskytne najlepší obraz o skúsenostiach ľudí pri návšteve lekára alebo telefonovaní do ambulancie GP.

Ak nechcete dostávať pripomienky o tomto prieskume zašlite, prosím, v priloženej obálke Freepost prázdny dotazník späť. Prípadne môžete zavolať na linku pomoci venovanú prieskumu spoločnosti Ipsos MORI na bezplatnom telefónnom čísle 0800 819 9145 (od pondelka do piatka od 8.00 do 21.00 hod., v sobotu od 10.00 do 17.00 hod.) alebo zaslať email spoločnosti Ipsos MORI na GPPatientSurvey@ipsos.com

Všeobecné otázky:

Koľko stojí telefonát na čísla 0800?

Všetky telefonáty na čísla 0800 sú bezplatné, ak telefonujete zo štandardnej pevnej linky v Spojenom kráľovstve.

Čo je agentúra Ipsos MORI?

Agentúra Ipsos MORI je registrovaná a nezávislá organizácia zaoberajúca sa prieskumami a prísne sa riadi etickým kódexom Združenia pre prieskum trhu (Market Research Society). Agentúry Ipsos UK a MORI, o ktorých ste mohli počuť zvlášť, sa spojili v októbri 2005 a vytvorili v Spojenom kráľovstve druhú najväčšiu organizáciu zaoberajúcu sa prieskumami. Agentúre Ipsos MORI bol akreditovanou organizáciou pre zabezpečenie kvality na trhu Marketing Quality Assurance (MQA) udelený nový medzinárodný štandard ISO 20252 a medzinárodný štandard pre informačnú bezpečnosť ISO 27001. Bola prvou prieskumnou agentúrou na svete, ktorá dosiahla oba tieto štandardy. Viac informácií o agentúre Ipsos MORI nájdete na adrese www.ipsos-mori.com

Vyhlásenie o dôvernosti a ochrane údajov

V tejto časti nájdete informácie o tom, ako a prečo v rámci tohto prieskumu používame vaše osobné údaje. Uvádza tiež informácie o vašich právach a možnostiach, ako nás kontaktovať v prípade otázok či nejasností týkajúcich sa osobných údajov.

Ako ste získali moje kontaktné údaje?

Spoločnosť Ipsos MORI vám zasiela tento dotazník v mene NHS England. Mená sme vybrali náhodne zo zoznamu pacientov NHS zaregistrovaných u GP. NHS England poskytla obmedzené množstvo vašich osobných údajov spoločnosti Ipsos MORI, aby vám mohla zaslať pozvánku na účasť v tomto prieskume. Poskytnuté údaje sú:

- o vaše meno a adresa
- o kód ordinácie vášho GP a číslo NHS
- o pohlavie a mesiac/rok narodenia
- o mobilné telefónne číslo (ak ho máte)

Spoločnosť Ipsos MORI zachová dôvernosť vašich údajov a použije ich len na to, aby vás vyzvala k účasti na prieskume. Po ukončení prieskumu spoločnosť Ipsos MORI vaše kontaktné údaje zabezpečeným spôsobom zničí. Spoločnosť Ipsos MORI neuchováva žiadne informácie o kohokoľvek zdravotnom stave.

Na akom právnom základe spracúvate moje osobné údaje?

NHS England uskutočňuje tento prieskum, aby NHS mohla vylepšiť ordinácie GP a ďalšie miestne služby NHS tak, aby lepšie spĺňali miestne požiadavky podľa odozvy pacientov. Ordinácie majú právnu povinnosť (podľa odseku 13Q zákona o NHS z roku 2006) zahŕňať verejnosť do zabezpečovania služieb pre pacientov NHS.

NHS England je prevádzkovateľom údajov, ktorý spracúva osobné údaje v rámci GP Patient Survey čo znamená, že nesie zodpovednosť za dodržiavanie zásad UK Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR). NHS England zákonne spracúva údaje v rámci GP Patient Survey v súlade s článkom 6(1) (e) - „spracúvanie je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi“. Spracúvanie osobitnej kategórie osobných údajov (ako údaje týkajúce sa zdravia, rasového či etnického pôvodu alebo sexuálnej orientácie) musí spĺňať dodatočnú podmienku, článok 9 ods. 2 písm. h) „spracúvanie je nevyhnutné na účely preventívneho alebo pracovného lekárstva, posúdenia pracovnej spôsobilosti zamestnanca, lekárskej diagnózy, poskytovania zdravotnej alebo sociálnej starostlivosti alebo liečby, alebo riadenia systémov a služieb zdravotnej alebo sociálnej starostlivosti“. Znamená to, že NHS England môže na účely prieskumu a pri zavedení príslušných bezpečnostných opatrení používať osobné údaje, ktoré o vás uchováva. Spoločnosť Ipsos MORI je sprostredkovateľom údajov, ktorý koná na základe pokynov NHS England s cieľom uskutočniť prieskum.

Oznámenie o ochrane údajov NHS England nájdete tu:

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

Účasť na prieskume je dobrovoľná. Ak si však v budúcnosti neželáte zúčastniť sa ďalších prieskumov, zašlite vaše číslo prieskumu (nájdete ho vo vrchnej časti tohto listu alebo na prednej strane dotazníka) s uvedením svojho explicitného nesúhlasu na adresu GPPatientSurvey@ipsos.com.

Aplikuje sa na tento prieskum národný systém upravujúci explicitný nesúhlas (National Data Opt-outs)?

Nie. Department of Health and Social Care potvrdilo, že systém National Data Opt-out sa vzťahuje len v prípade, ak sa dôverné informácie o pacientovi majú použiť na iné ciele než na starostlivosť o daného jednotlivca. Súčasťou dôverných informácií o pacientovi sú jeho klinické údaje (ako sú ochorenia, lekárske predpisy alebo starostlivosť, ktorá mu bola poskytnutá) a všetky informácie o ňom, ktoré sa získali z jeho lekárskeho záznamu. Prieskum pacientov GP na výber a kontaktovanie jednotlivcov, ktorí sa zúčastnia prieskumu, využíva demografické a kontaktné údaje získané zo záznamov registrácie v ordináciách GP. Tieto osobné údaje nie sú klasifikované ako dôverné informácie o pacientovi, keďže sa nepoužívajú žiadne klinické informácie, ani sa k takým informáciám nezískava prístup. Národný systém upravujúci explicitný nesúhlas (National Data Opt-out) sa ako taký nevzťahuje na Prieskum pacientov GP.

Máte prístup k mojim zdravotným záznamom?

Nie, vôbec nie. Spoločnosti Ipsos MORI bol poskytnutý len kód ordinácie vášho GP a číslo NHS, meno, kontaktné údaje, mesiac a rok narodenia a pohlavie. NHS England neposkytla spoločnosti Ipsos MORI žiadne informácie o vašom zdraví – tie zostávajú dôverné medzi vami a vaším lekárom GP.

Spoločnosti Ipsos MORI bolo poskytnuté vaše číslo NHS na to, aby vás mohla identifikovať a zistiť, či ste v minulosti nevyjadrili svoj explicitný nesúhlas, teda aby vás opäť nekontaktovala. Vaše kontaktné údaje budú použité len na to, aby sme vás kontaktovali v súvislosti s prieskumom, a kód ordinácie GP sa použije len na pridelenie odpovedí k ordináciám lekárov GP.

Informácie o mesiaci a roku narodenia a pohlaví sa použijú len na zistenie, či údaje z anonymného prieskumu čo najbližšie zodpovedajú demografickým údajom ordinácie.

Komu poskytujeme vaše kontaktné údaje

Spoločnosť Ipsos MORI spolupracuje s určitými dodávateľskými organizáciami na realizácii prieskumu, preto im musí poskytnúť vaše kontaktné údaje. Dodávateľské organizácie sú:

- Adare SEC; tlač listov a dotazníkov
- Text Local; rozosielenie pripomienkových SMS správ
- Whistl a Royal Mail; distribúcia a zasielanie

Títo dodávatelia sú overení a spĺňajú podmienky UK Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR).

Súbory „cookie“

Niektoré internetové prieskumy získavajú informácie pomocou súborov „cookie“. Sú to malé súbory uložené vo vašom počítači. Tieto súbory sa používajú podľa možností čo najmenej a len na riadenie kvality, overovanie, a čo je dôležitejšie, zabraňujú, aby sme vám zasielali pripomienky o on-line prieskume, ktorý ste už vyplnili. Súbory „cookie“ môžete odstrániť alebo môžete zabrániť ich používaniu upravením nastavení prehliadača v počítači.

Spoločnosť Ipsos MORI tiež automaticky získava údaje o vašom operačnom systéme, nastaveniach zobrazenia a type prehliadača, vrátane vašej IP adresy, aby zabezpečila, že dotazník prieskumu bude doručený vo formáte vhodnom pre softvér, ktorý používa váš počítač. Spoločnosť Ipsos MORI nezískava z vášho počítača žiadne iné údaje.

Čo sa stane s odpoveďami?/Uvidí môj lekár moje odpovede pre tento prieskum?

Vaše odpovede sa zlúčia s odpoveďami ostatných ľudí a nebudú prepojené s vašimi kontaktnými údajmi alebo číslom NHS. Spoločnosť Ipsos MORI a schválení zamestnanci a výskumníci NHS England zachovávajú dôvernosť vašich jednotlivých odpovedí na otázky. Nikto vás nebude môcť v akýchkoľvek publikovaných výsledkoch identifikovať.

Vaše odpovede nebudú zaslané späť vášmu lekárovi ani do ordinácie GP. Spoločnosť Ipsos MORI v mene NHS England ich anonymne zverejní spolu s ďalšími podnetmi z vašej ordinácie na stránke: <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports>

Kto sú schválení zamestnanci a výskumníci NHS England a ako môžu použiť výsledky?

Všetci výskumníci vrátane tých, ktorí sú zamestnancami NHS England a iných organizácií, ktorí chcú použiť údaje individuálnych pacientov, musia požiadať o povolenie. Každá takáto žiadosť musí prejsť prísny schvaľovacím postupom, pri ktorom sa musí presne uviesť, na aké účely budú použité, a musí tiež obsahovať súhlas, že akékoľvek publikovanie údajov sa bude vzťahovať len na anonymizované údaje. Všetci ostatní užívatelia majú prístup len k anonymizovaným údajom na národnej úrovni CCG alebo na úrovni ordinácie lekára.

Kde sa budú uchovávať a spracúvať moje osobné údaje?

Všetky vaše osobné údaje použité a získané pre tento prieskum uloží spoločnosť Ipsos MORI v dátových centrách a na serveroch v Spojenom kráľovstve.

Ako zaručíte zabezpečené uchovávanie osobných údajov?

Spoločnosť Ipsos MORI berie zodpovednosť za zabezpečenie údajov vážne a v rámci zaistenia ochrany vašich údajov pred stratou, krádežou alebo zneužitím využíva rôzne preventívne opatrenia. Medzi opatrenia zabezpečenia patrí primerané fyzické zabezpečenie kancelárií a kontrolovaný a obmedzený prístup do počítačových systémov. Boli zavedené striktné opatrenia na to, aby sa zabezpečilo, že osobné údaje budú zabezpečeným spôsobom uložené a dostupné len zamestnancom, ktorí pracujú na danom projekte.

Spoločnosť Ipsos MORI uskutočňuje pravidelné interné a externé audity týkajúce sa kontrolných mechanizmov zabezpečenia informácií a pracovných postupov, a je certifikovaná podľa medzinárodnej normy ISO 27001 o zabezpečení údajov.

Vaše odpovede na otázky nie sú prepojené s vašimi kontaktnými údajmi alebo číslom NHS. Spoločnosť Ipsos MORI a schválení zamestnanci a výskumníci NHS England zaobchádzajú s jednotlivými odpoveďami dôverne a dodržiavajú všetky aspekty a opatrenia UK Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR) a ďalších príslušných zákonov vrátane požiadavky na zabezpečené uchovávanie.

Ako dlho bude spoločnosť Ipsos MORI uchovávať moje osobné údaje a identifikovateľné odpovede?

Spoločnosť Ipsos MORI uchová údaje spôsobom, pri ktorom vás bude možné identifikovať len počas obdobia potrebného na uskutočnenie prieskumu a vyhodnotenie výsledkov. V praxi to znamená, že hneď po tom, ako úspešne vyhotovíme anonymné výsledky, zabezpečeným spôsobom odstránime vaše osobné identifikačné údaje z našich systémov a zo systémov našich dodávateľov.

V prípade tohto konkrétneho výskumu zabezpečeným spôsobom odstránime vaše osobné údaje z našich systémov najneskôr do septembra 2021.

Akým spôsobom je môj lekár zahrnutý do prieskumu?

Dotazník je zaslaný náhodne vybraným osobám, ktoré sú zaregistrované u GP v Anglicku, a vaše meno bolo náhodne vybrané zo zoznamu pacientov zaregistrovaných u GP, ktorý uchováva NHS England.

Ordinácie GP musia vedieť o tom, že prebieha prieskum. Po ukončení prieskumu budú mať prístup k anonymným štatistickým výsledkom vzťahujúcim sa na ich ordináciu na stránke <https://gp-patient.co.uk/surveysandreports> ale nebudú mať prístup k individuálnym odpovediam.

Bol tento prieskum schválený z etického hľadiska?

Pred uskutočnením prvého prieskumu v roku 2007 spoločnosť Ipsos MORI konzultovala prieskum s Centrálnym úradom pre komisiu etiky prieskumov (Central Office for Research Ethics Committee (COREC)), ktorý ju upozornil na to, že takýto prieskum je „posúdením služieb“, a nie len „bežným výskumom“ – je to posúdenie služieb, ktoré poskytujú GP svojim pacientom. Z toho vyplýva, že tento prieskum nepotrebuje oficiálne schválenie etickosti. Spoločnosť Ipsos MORI však prísne dodržiava pravidlá etického prieskumu Združenia pre prieskum trhu (Market Research Society) a údaje o pacientoch využíva len na účely tohto prieskumu.

UK Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov (GDPR)

UK GDPR sú zahrnuté viaceré práva, aj keď nie všetky sa vzťahujú na prípady, keď právnym základom spracúvania je verejná úloha, vrátane práva na vymazanie a prenos údajov.

Máte právo požiadať o prístup k akýmkoľvek osobným údajom, ktoré uchováva spoločnosť Ipsos MORI až do septembra 2021 keď budú odstánené. Môžete nesúhlasiť a namietat' proti spracúvaniu osobných údajov či odpovedí, ktoré ste poskytli, a to kedykoľvek pred spracovaním údajov na vykávanie (6. apríl 2021).

Vo všeobecnosti má NHS England povinnosť odpovedať na žiadosť týkajúcu sa vašich práv v priebehu jedného mesiaca, okrem výnimiek. Oznámenie o ochrane údajov NHS England uvádza vysvetlenie vašich práv a spôsobov, ako ich uplatniť. <https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy-notice/>

Ak máte obavy súvisiace so spracúvaním osobných údajov, máte právo podať sťažnosť na Úrad z mocnenca pre informácie (Information Commissioner's Office (ICO)). Informácie o spôsobe kontaktovania Úradu z mocnenca pre informácie (Information Commissioner's Office) nájdete na stránke <https://ico.org.uk/global/contact-us/> alebo získate zaslaním e-mailu na: casework@ico.org.uk.

Ako môžem kontaktovať spoločnosť Ipsos MORI a NHS England v súvislosti s týmto prieskumom a/alebo osobnými údajmi?

Kontakt na spoločnosť Ipsos MORI:

Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa tohto prieskumu, obráťte sa na prieskumný tím. Môžete ho kontaktovať týmito spôsobmi:

Email: GPPatientSurvey@ipsos.com

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

Ak máte otázky alebo požadujete ďalšie informácie o našich zásadách ochrany osobných údajov, našom dodržiavaní právnych predpisov o ochrane osobných údajov alebo o údajoch, ktoré o vás uchovávame, obráťte sa na naše oddelenie pre dodržiavanie predpisov (Compliance Department). Môžete ho kontaktovať týmito spôsobmi:

Email: compliance@ipsos.com, do predmetu uveďte "20-066337-01 GPPS".

Poštou:
Ref: 20-066337-01 GPPS
Compliance Department
Ipsos MORI

3 Thomas More Square
London, E1W 1YW

NHS England môžete kontaktovať týmito spôsobmi:

Email: england.contactus@nhs.net

Tel.: 0300 311 22 33

Poštou:
NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT