

GPPS Y20 - FAQs

关于调查

为什么开展此项调查？

GP Patient Survey 设计的目的是为了让患者有机会对看 GP 和使用当地其他 NHS 服务的实际经历进行评价。

该调查询问您对当地 GP 诊疗机构和当地其他的 NHS 服务的经历，包括与您的整体健康有关的问题。调查将询问一系列的问题，例如患者联系 GP 诊疗室的难易程度，医务人员提供的护理服务质量，以及当您的 GP 诊疗机构停诊时使用 NHS 服务的体验。本次调查还包含询问 NHS 牙医和药房服务体验的问题。

我们收到的回答将帮助 NHS 为您和您的家人改善当地的医疗服务。因此，即使您最近没有去过 GP 诊疗机构，或者您之前已经填写过调查问卷，也希望您可以填写此问卷，因为了解您的体验对我们来说非常重要。

这项调查实际上是谁发起的？

Ipsos 是一个独立的调查机构，该组织代表 NHS England 开展此项调查。

为什么邀请我参与？

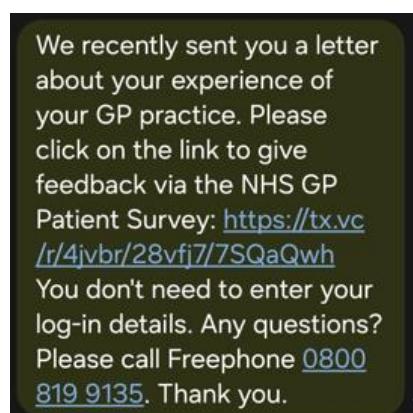
您从在英格兰注册 GP 的成年患者之中被随机选中，所以收到邀请。今年大约有 300 万 16 岁以上在英格兰注册 GP 的患者被选中收取 GP Patient Survey 问卷。

为什么向我发送短信？这是否合法？

我们发送短信的目的是提醒您参加调查，发送对象是我们拥有手机号码的人士。

有两类短信。您收到的短信类型取决于您的手机运营商和设备。左侧简化版本发信人是“NHS_Survey”，右侧版本包含调查标识，短信的发信人是“NHS GP Patient Survey”。

每条短信都包含一个唯一链接，该链接可能直接显示在消息中，也可能通过“参与”按钮跳转。这将使您无需输入您的个人调查码即可在线参与。



您可能还会收到一条包含唯一电子信函链接的短信，邀请您参加调查。这让您也可以在线上参加调查，无需输入您的个人调查码。

为什么向我发送电子邮件？这是否合法？

我们发送电子邮件的目的是提醒您参加调查，发送对象是我们拥有电子邮箱地址的人士。

提醒电子邮件的发送人是“nhsgrppatientsurvey@ipsosresearch.com”。每封邮件都包含一个唯一链接。这将使您无需输入您的个人调查码即可在线参与。

如果您回复这封邮件，您的回复将直接发送至我们的客服热线团队。来自客服热线的回复的发件人是“GPPatientSurvey@ipsos.com”。

邮件有时可能会被归类到垃圾邮件，因此如果您未收到邮件，请检查垃圾邮件文件夹。

为什么会再次进行此项调查？

GP Patient Survey 请患者对在 GP 诊疗室接受的护理和服务体验进行反馈。我们每年都会开展 GP Patient Survey，以追踪随时间的变化以及监测服务质量。该调查将帮助 NHS 改善 GP 实践和当地的其他 NHS 服务，以便更好地满足您的需求。

即使去年您参加了问卷调查，听到您最近的体验也至关重要。

如果我不想参加，应该与谁联系？

是否参与完全基于自愿，但我们希望您能参加，因为这将让我们能全面地了解人们对 GP 诊疗机构和当地其他 NHS 服务的体验。

如果您不想收到关于此项调查的任何提醒，请拨打免费电话 0800 819 9135 联系 Ipsos 调查服务热线（周一至周五上午 8 点到晚上 9 点；周六上午 10 点至下午 5 点），您也可以发送电子邮件联系 Ipsos，地址：GPPatientSurvey@ipsos.com。

请准备好您的调查码，您可以在信函的中间找到该代码。

我想投诉我的 GP 诊疗机构，调查里没有包含这一方面。我该如何进行投诉？

Ipsos 无法帮助处理您对医生、护士或 GP 诊疗机构提出的其他任何询问或投诉。Ipsos 仅代表 NHS England 实施 GP Patient Survey。

如果您想对您的 GP 诊疗机构发表评论，您可以通过其他方式提供书面反馈。例如，您的 GP 诊疗机构应该提供[朋友和家庭测试（FFT）](#)，让您可以对您的体验发表评论。您也可以通过在 NHS 网站和 [Care Opinion](#) 等网站上发表评论来对您所获得的服务提供反馈。有关如何提供反馈的更多信息，请访问 NHS England 网站：<https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/feedback/>。

如果您想要对 GP 诊疗机构所提供的服务或护理提出投诉，您可以选择直接向诊疗机构或向为您接受的服务或护理付费的委员会投诉。对于 GP 服务，委员会就是您当地的综合护理委员会（ICB）。大多数时候诊疗机构能够在当地为您解决问题。如果您选择向您当地的 ICB 投诉，您可以在此网站上查找他们的联系方式：[NHS England » Contact your local integrated care board \(ICB\)](#)

有关投诉的更多信息可参见以下网站：

[NHS England » Feedback and complaints about NHS services](#)

我能够看到调查结果吗？

能。调查结果公布并且可以通过 www.gp-patient.co.uk 查询。

完成调查问卷：

我必须回答这些问题吗？

是否回答这些问题（包括“关于您”部分中的所有人口统计问题）完全出于自愿，所以您不是被强迫的。但是我们希望您能够尽量多回答问题，因为您的参与将帮助我们更好地了解您的体验。

在线问卷将根据您之前的回答自动跳过一些与您无关的问题。如果您填写的是纸质问卷，请认真根据说明填写。

如果参与问卷调查时需要帮助怎么办？

Ipsos 为参与问卷调查时需要帮助的病患提供免费问卷调查热线电话。如有问题，请在周一至周五早上 8 点到晚上 9 点或在星期六早上 10 点到晚上 5 点间拨打 0800 819 9135。

调查问卷首页上的 **BSL** 代表什么？

调查问卷首页上的 **BSL** 标志是 **British Sign Language** 的标志。

British Sign Language (BSL) 在英国是最普遍的肢体语言。这种语言有它自己的语法和句法结构，和英语口语并没有紧密的关系。

有关 **GP Patient Survey** 的更多信息及调查在线版本可通过 [BSL User page 以英国手语提供](#)。

我能否请配偶/朋友/或者其他来代我参与？

这项调查问卷只收集那些信中提及姓名的对象的经历，所以您可以请其他人帮您填写问卷，但您必须填写您自己的经历。

我能否帮助他人参与调查？

是，如果您的朋友或者亲人需要您的帮助来完成调查，您可以提供帮助，但是所有的回答都必须仅基于他们自己的经历。

我能否代他人填写调查问卷？

如果某人需要您的帮助来完成调查，您可以提供帮助。但是所有的回答都必须仅基于他们自己的经历。

如果您的亲人或朋友没有能力参加，在他们许可的情况下，您可以代表他们完成调查。请仅基于他们的经历回答所有问题，包括调查末尾时的人口统计问题。

Ipsos 还为填写问卷有困难的患者提供免费电话访谈。请于周一至周五上午 8 点至晚上 9 点或周六上午 10 点至下午 5 点致电 0800 819 9135。

我上周/上个月/最近刚刚换了诊疗机构，还需要参加调查吗？

如果您自 2025 年 10 月起更换 **GP** 诊疗机构，对于有关您的 **GP** 诊疗机构的问题，请就您在此之前注册的诊疗机构进行回答。但对于有关您最近一次预约的问题，请考虑您曾有过全科诊疗预约的任何机构。这可以是任何全科诊疗机构，如 **GP** 诊疗机构或在其他场所，例如 **GP** 中心或健康中心。

参与的截止日期是什么时候？

请尽快参与，并确保您在 2026 年 3 月 31 日前完成调查。

网站/网上填写：

我丢失了完成在线调查问卷的调查码，我是否能再次获取？

如果您丢失了您的调查码，请发送电子邮件至 GPPatientSurvey@ipsos.com 索取，我们将通过电子邮件将其发送给您。由于所有的调查码均已安全保存，因此可能需要几天时间。

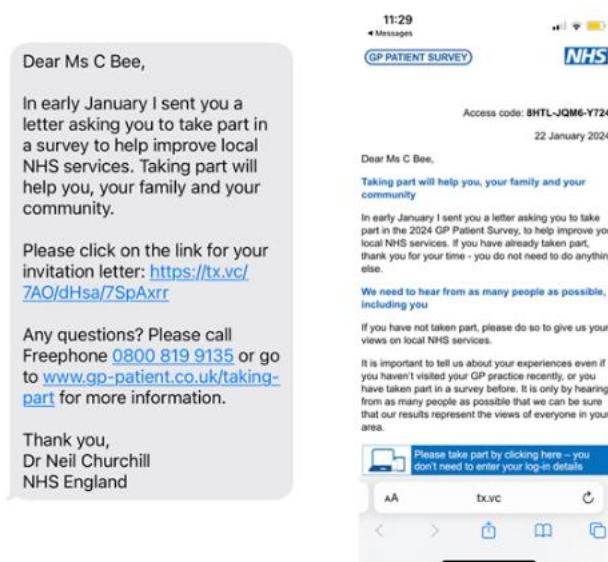
另外，您也可以等到收到下一封提醒函或短信，这些文件将会发送给尚未填写调查表的所有人。您的调查码将打印在信件上。

我在哪里可以找到完成网上调查的调查码？

如果您收到了纸质信函，调查码会印在信件中间方框内。调查码包含 12 个字符，显示如下：XXXX-XXXX-XXXX。例如，2BPH-8D7J-MKYB 或 3BPH-8D7J-MKYB。当您在在线调查中输入调查码时，请在每个框中输入 4 个字符。

如果您收到短信或电子邮件，其中将包含一个唯一链接，这将使您无需输入您的个人调查码即可在线参与。

一些短信会附有电子邀请函链接，该邀请函顶部印有您的调查码，并说明了如何参与本调查。此外，电子邀请函中还包含一个直接链接，点击即可跳转至调查页面。



您可能还会收到一封电子邮件，邀请或提醒您参加本调查。这些电子邮件也将包含访问在线调查的唯一链接。

参与：

我为什么没有收到参与邀请？怎样才能参与？

该调查随机寄给在英格兰登记了 GP 的大众。为使调查真实有效，Ipsos 不能邀请没有被随机选中的人。

但是，NHS England 希望听取患者对服务的看法，并且您还可以通过其他方式提供反馈。例如，您的 GP 诊疗机构应该提供朋友和家人测试（FFT），让您可以对您的体验发表意见。您还可以通过在 [NHS 网站](#) 和 [护理意见（Care Opinion）](#) 等网站上发表评论，来对您所获得的服务提供反馈。

您还可以向为您所接受的服务或护理付费的委员会反馈。对于 GP 服务，您应该联系当地的 [综合护理委员会（ICB）](#)。

我最近没有和我的 GP 取得联系，我是否仍然应该参与？

是，您仍可参与调查。即使您最近没有与 GP、护士或其他医务人员有过预约，您的回答对我们来说仍然很有价值。调查中有一些问题会询问您最近一次尝试联系您的 GP 诊疗机构的时间以及您最近一次预约 GP 的时间。这些信息将有助于我们了解您的体验是否是近期的。

如果某个问题对您不适用，请选择“不适用”（如有）或留空。在线问卷将根据您之前的回答自动跳过一些与您无关的问题。如果您使用纸质调查问卷参与，我们已提供选填说明，以帮助您避免回答不相关的问题。

你们如何联系相关人员参与调查？调查是否合法？

您将受邀参加由独立市场研究机构 Ipsos 代表 NHS England 开展的 GP Patient Survey。这是一项自愿调查，初始邀请函通过邮寄方式发出。少数人最初将通过短信或 NHS 应用程序收到邀请。您可以通过在线、纸质问卷或拨打我们的帮助热线参与调查。

您还可能会收到提醒您参加调查的短信、电子邮件、WhatsApp 消息或 NHS 应用程序通知。

您不会被要求在调查中提供任何可识别身份的信息，例如您的姓名、地址或银行账户信息。没有人会到您家中或通过电话联系您要求您参加调查。Ipsos 或其他调研公司随时都会开展一系列其他调查，其中一些可能会提出与本次调查类似的问题。如果有人表示要打电话或拜访您，特别要求您参加“GP Patient Survey”，我们强烈建议您不要与其交谈或让其进入您家，并联系警方。

如果您对调查还有其他疑问，Ipsos 有免费电话调查帮助热线。请致电 0800 819 9135（周一至周五上午 8 点至晚上 9 点；周六上午 10 点至下午 5 点）。

一般问题：

拨 0800 需要支付多少费用？

所有从英国标准有线电话或移动电话拨叫 0800 电话号码都是免费的。

Ipsos 是什么？

Ipsos 是一个独立的注册调查机构，它严格按照市场调研的道德规范来进行运作。英国 Ipsos 和 MORI，您可能分别听说过，它们在 2005 年合并，成为英国第二大市场调研机构。

要得到更多有关 Ipsos 的信息，请登陆 www.ipsos.com/en-uk

保密和数据保护

本节内容说明了我们在本 **GP Patient Survey** 中使用您的个人数据的方式和原因。我们还介绍了您的权利，以及在您对数据使用有任何疑问或顾虑时与我们联系的方式。

你们是如何获得我的联系信息的？

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

- 您的姓名和地址
- **GP** 诊所代码和 **NHS** 编号
- 性别和出生年月
- 手机号码（如有）

Ipsos 将对您的数据保密，并仅将您的具体联系方式用于邀请您参加调查。调查结束后，**Ipsos** 将会安全地销毁您的联系信息，除非您同意就未来的调研再次联系您，在这种情况下，**Ipsos** 将安全地保留您的联系方式 24 个月。**Ipsos** 没有关于您的健康信息。

我们处理您个人数据的法律依据是什么？

NHS England 开展本调研是为了帮助 **NHS** 改善 **GP** 的做法和 **NHS** 的其他本地服务，从而更好地满足当地的需求，响应患者提出的反馈。他们有法律义务（根据 **NHS Act 2006** 第 13Q 条）要求公众参与 **NHS** 患者服务的委托调查。

NHS England 是 **GP Patient Survey** 个人数据处理的数据控制者，负责确保数据处理符合英国《通用数据保护条例》（**UK GDPR**）。

NHS England 为 **GP Patient Survey** 合法处理数据的依据为该条例第 6(1) (e) 条- “数据处理是为履行符合公共利益的任务或行使赋予控制者的正式权利所必须的”。处理特殊类别的个人数据（如关于健康、种族或族裔血统或性取向的数据）必须满足一个附加条件，第 9(2)(h) 条 “数据处理是为预防医学或职业医学的目的，为评估雇员的工作能力、医学诊断，为提供健康或社会医疗或治疗，或为管理健康或社会医疗系统和服务所必须的”。这意味着 **NHS England** 可在采取适当保护措施的情况下使用所持有的您的个人数据进行调研。**Ipsos** 是按照 **NHS England** 的指示开展调研的数据处理方。

如需查阅 **NHS England** 的《隐私声明》，可访问：<https://www.england.nhs.uk/contact-us/privacy/privacy-notice/>。

参与本次调研属于自愿。但是，如果您不想参与，请发送电子邮件至 GPPatientSurvey@ipsos.com，并在邮件中注明您的调查码（位于信件的中间位置或调查问卷的正面），表明您希望退出调研。

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

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

你们能查阅我的健康数据吗？

否，绝对没有。**Ipsos** 只是得到了您的 **GP** 诊疗机构代码和您的 **NHS** 编号、姓名、地址、出生年月和性别。**NHS England** 没有向 **Ipsos** 提供您的任何健康信息，这些仍是您和您 **GP** 之间的秘密。

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

出生年月及性别信息将用于确保匿名调查数据与实际人口数据尽可能接近。年龄信息也将被用于协助确定 **Ipsos** 通过何种方式联系您参与调查。我们还会使用邮编信息，为数据集添加本地区域信息，例如您所在地区的贫困程度（[多重剥夺指数](#)），以支持数据加权和分析工作。

会与谁分享我的联系方式？

Ipsos 正与某些供应商组织合作进行本调研，他们需要与以下供应商组织分享您的联系方式，以邀请您参与：

- **Mailmetrics**; 负责打印信函和调查问卷
- **Cisco**; 负责发送短信邀请
- **The Delivery Group** 和 **Royal Mail**; 负责分发和邮资

Google 云平台（GCP）为 **Ipsos** 提供用于收集调查回复的所有应用程序和数据的托管服务（全部由 **Ipsos** 管理）。

所有这些供应商已获得批准，并且遵守英国《通用数据保护条例》。

Cookies

一些在线调查通过使用“**cookies**”收集信息。这是保存在您的计算机上的小型文件。我们尽可能地减少对这些文件的使用，并仅用于质量控制和验证。您可通过调整计算机上的浏览器设置，删除或禁用“**cookies**”。

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

您的回答会怎么处理？您的医生能看到您对本调查的回答吗？

一旦您填写了调查问卷，**Ipsos** 就会将您的答案与其他人的答案汇总在一起，再发布结果。您个人的回答将受到保密。**Ipsos** 可能会与经批准的调研人员分享您在调查中的，但只能以不会识别您身份的方式分享，并遵守数据处理的严格规则。任何人都无法在公布的结果中识别出您的身份。

您的回答不会发送给您的医生或 GP 诊疗机构。**Ipsos** 代表 NHS England 在 GP Patient Survey 网站匿名发布调查结果并附上您的诊疗机构的其他反馈：<https://gp-patient.co.uk/>。

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

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

如果我同意再次联系我以进行进一步的调研，会发生什么？

首先，是否参与任何未来的调研都是自愿的。您将始终会提前获得足够的信息来帮助您决定是否要参加。

如果您同意再次联系，我们将在接下来的两年内安全地保留您的联系方式。NHS England 将批准所有计划的后续调研。NHSE 会让 **Ipsos** 代表他们与您联系，让您了解任何新的调研，并仅在您同意的情况下，才会与获得批准的组织分享您的详细信息。

如果您同意就未来的调研与您联系，您的数据将在 2028 年 4 月之前从我们的系统中安全删除。您有权在此时间之前的任何时间改变主意。

如果您表示“不同意”，我们将不会就本调查的任何后续调研与您联系。我们将根据我们的隐私政策删除您的详细联系方式和 NHS 号码。但将来如果您被随机选中参加，可能仍会就 **GP Patient Survey** 或其他调查与您联系。欲了解更多信息，请访问：www.gp-patient.co.uk/confidentiality。

我的个人数据会在何处存放及处理？

用于收集调查回复的应用程序由位于德国法兰克福的 **Google Cloud Platform (GCP)** 托管，全部由 **Ipsos** 管理。

一旦您参与，所有您的个人数据将由 **Ipsos** 存储在位于英国的数据中心和服务器中，托管给 **RackSpace UK**。**RackSpace UK** 为 **Ipsos group** 提供托管主机服务，这是仅供 **Ipsos** 专用的基础设施。**RackSpace** 提供高达操作系统级别的支持，**Ipsos** 管理其已安装的应用程序和数据。在调研期间，个人数据也可能存储在 **GCP** 托管的数据收集平台中。

用于构建 **PCN** 仪表板的有限匿名化数据子集将存储在 **GCP** 环境中，并由在美国和加拿大工作的 **Ipsos** 员工访问。传输至 **Ipsos** 加拿大公司的数据适用 2018 年《数据保护法》第 17A 条的相关充分性条款规定；传输至 **Ipsos** 美国公司的数据，则通过符合提交议会审议的《国际数据传输附录》的标准合同条款获得适当保障措施。

我们如何确保您的个人信息安全？

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

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

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

如果您同意就后续调查或研究与您联系，您的回答可能会与您的姓名和联系方式相关联。有关更多信息，请参阅“如果我同意再次联系我以进行进一步的调研，会发生什么？”“在线调查”FAQ。

Ipsos 会保留我的个人数据及可识别身份的回答多长时间？

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

对于本调研，我们将最迟于 2026 年 9 月从我们的系统中安全删除您的个人数据。

如果您在调查结束时同意就后续调查或研究与您联系，那么您的联系方式将在 2028 年 4 月之前从我们的系统中删除。

您的 GP 诊疗机构是如何参与本调研的？

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

GP 诊疗机构应当知道本调研正在开展中。调查完成后，他们可以通过 **GP Patient Survey** 网站 <https://gp-patient.co.uk/> 访问匿名统计结果，但他们无法获取个人的回答。

本调研是否获得伦理批准？

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

英国《通用数据保护条例》（UK GDPR）

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

如果 Ipsos 持有您的任何个人数据，您有权在这些数据被删除之前（最迟 2026 年 9 月）请求访问这些数据。在您的个人数据或您提供的调查回答为报告目的进行处理之前（2026 年 3 月 31 日），您可以反对对这些数据进行处理。

通常，NHS England 必须在一个月内回复与您的权利有关的要求，但也有些例外。[NHS England 的隐私声明](#)解释了您拥有的权利以及这些权利的行使方式。

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

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

联系 Ipsos:

如果您对本此研究有任何疑问，需要进一步了解此隐私声明、我们对数据保护法的遵循或我们持有的关于您的信息，请联系调研团队。他们的联系方式是：

电子邮件: GPPatientSurvey@ipsos.com

邮寄地址:

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

联系 NHS England:

电子邮件: england.contactus@nhs.net

电话: 0300 311 22 33

邮寄地址:

NHS England
PO Box 16738
Redditch
B97 9PT