

1 Sobre o inquérito

1.1 O que é o Inquérito Nacional sobre a Experiência da Diabetes

O Inquérito Nacional sobre a Experiência da Diabetes é um novo inquérito que dá às pessoas que vivem com diabetes tipo 1 ou tipo 2 em Inglaterra a oportunidade de darem a sua opinião sobre as suas experiências. O NHS England utilizará os resultados para compreender e melhorar as experiências dos cuidados do NHS e a auto-gestão das pessoas que vivem com diabetes.

1.2 Quem está a realizar o inquérito?

O NHS England é responsável pela realização do Inquérito Nacional sobre a Experiência com a Diabetes. O NHS England dirige o Serviço Nacional de Saúde (NHS) em Inglaterra. Pode obter mais informações no [NHS website](#).

O NHS England está a trabalhar com a Ipsos, uma organização de investigação independente, para realizar este inquérito. A Ipsos segue rigorosamente o Código de Conduta da Market Research Society. Pode obter mais informações no [site da Ipsos](#).

1.3 Quando é que o inquérito é enviado?

O Inquérito Nacional sobre a Experiência da Diabetes será enviado de março a maio de 2024.

2 Informações sobre o apoio à diabetes

2.1 Como posso aceder aos cuidados do NHS para a minha diabetes?

Se precisar de ajuda médica agora, mas não se tratar de uma emergência, vá a 111.nhs.uk ou ligue gratuitamente para 111 a partir de qualquer telefone fixo ou móvel. As pessoas surdas e com dificuldades auditivas podem utilizar o serviço de retransmissão de texto para ligar para o número 18001 111.

Também pode contactar a sua equipa de diabetes, o seu GP (médico de clínica geral) ou outro profissional de saúde. Devem poder ajudar com quaisquer avaliações ou cuidados adicionais que considerem necessários. Poderão também indicar-lhe outras fontes de apoio.

2.2 Como posso saber mais sobre como viver com diabetes?

Pode saber mais sobre como viver com diabetes e o apoio disponível para si no site do NHS: <https://www.nhs.uk/conditions/diabetes/>.

2.3 Tenho uma queixa sobre os meus cuidados da diabetes. Como posso apresentar a minha queixa?

A Ipsos não pode ajudá-lo(a) com qualquer outra questão ou reclamação que tenha sobre o serviço ou cuidados que recebeu.

As informações sobre como apresentar uma queixa sobre o serviço ou os cuidados que recebeu podem ser encontradas no seguinte site: [NHS England » Feedback and complaints about NHS services](#).

3 Participação

3.1 Fui convidado(a) a participar no inquérito. Como é que faço isto?

Pode participar online introduzindo o código de acesso impresso na sua carta. Pode aceder ao inquérito aqui www.diabetessurvey.co.uk/portuguese.

O seu código de acesso é um código de 12 caracteres que lhe é exclusivo. O seu código de acesso encontra-se na sua carta. Por exemplo, terá o seguinte aspeto: 72WD KLTC 9JC9. Depois de ter introduzido este código e clicado em "Seguinte", deverá ver o início do inquérito.

Ou pode digitalizar o código QR impresso na sua carta de convite utilizando a câmara do seu smartphone ou outro dispositivo. Este código é exclusivo para si e permite-lhe aceder ao inquérito online sem ter de introduzir o seu código de acesso.

Podemos também enviar-lhe uma mensagem de texto com uma ligação única que lhe permite participar online sem necessitar do seu código de acesso.

Se não puder participar online, enviar-lhe-emos uma versão em papel do questionário, bem como um envelope de devolução gratuito, no início de maio.

O inquérito online termina a²⁷ de maio de 2024. Ou, se recebeu um questionário em papel pelo correio, preencha-o o mais rapidamente possível, para garantir que chega até 27 de maio de 2024.

3.2 O Inquérito Nacional sobre a Experiência da Diabetes é acessível?

Pode participar no inquérito online em [português](#) clicando na ligação do lado direito desta página. A Ipsos disponibiliza uma linha telefónica de apoio gratuita para os participantes que necessitem de ajuda para participar no inquérito. Pode ligar para o número 0800 470 2978 entre as 10h00 e as 16h00, de segunda a sábado, e marcar uma reunião para participar por telefone em [português](#). Para mais informações sobre as outras medidas que tomamos para tornar o inquérito acessível, consulte a [Accessibility and language page](#).

3.3 Alguém pode ajudar-me a participar no inquérito?

Se quiser que alguém o(a) ajude a participar no inquérito, não há problema em pedir ajuda a um amigo ou familiar, mas certifique-se de que as respostas dizem respeito apenas às suas experiências.

3.4 Perdi o meu código de acesso de que necessito para participar online. Posso receber isto outra vez?

Se perdeu o seu código de acesso, envie um email para diabetessurvey@ipsos.com ou ligue para 0800 470 2978 e nós enviar-lhe-emos o código por email. Este processo pode demorar alguns dias, uma vez que todos os códigos de acesso são guardados em segurança.

3.5 Perdi ou não recebi um envelope Freepost, posso receber outro?

Se perdeu ou não recebeu o envelope Freepost e gostaria de devolver o questionário preenchido em papel, coloque o questionário num envelope com a seguinte menção

FREEPOST Plus RTSA–ZYGL–KSBX

Kings House,

Kymerley Road

Harrow

London

HA1 1PT

Não é necessário um carimbo.

3.6 Tenho de participar no inquérito?

A participação no inquérito é voluntária. Esperamos que participe, uma vez que isso nos dará a melhor imagem possível da experiência das pessoas que vivem com diabetes em Inglaterra. Mas se optar por não participar, isso não afetará os seus cuidados e não precisa de nos dar uma razão.

3.7 Quem devo contactar se não quiser participar?

Se não quiser receber lembretes sobre este inquérito, contacte a linha de apoio ao inquérito da Ipsos através do número gratuito 0800 470 2978, entre as 10h e as 16h, de segunda a sábado. Ou pode enviar um email para a Ipsos em diabetessurvey@ipsos.com.

3.8 Quero participar, mas ainda não me enviaram o inquérito. Como posso participar?

Obrigado pelo seu interesse no Inquérito Nacional sobre a Experiência da Diabetes. Infelizmente, não poderá participar se não tiver sido selecionado(a) aleatoriamente.

No entanto, pode dar a sua opinião sobre os serviços no [NHS website](#).

4 Confidencialidade e proteção de dados

4.1 Como é que obtiveram os meus dados?

O NHS England é o controlador de dados para este inquérito. O NHS England tem uma lista de pessoas que vivem com diabetes, chamada [National Diabetes Audit](#) (NDA). O seu nome foi escolhido aleatoriamente a partir desta lista. O NHS England combinou estas informações com os seus dados de contacto da lista de pacientes registados num GP (médico de clínica geral), denominada [Personal Demographic Service](#) (PDS). A Ipsos, na qualidade de processadora de dados, está a realizar este inquérito em nome do NHS England. O NHS England partilhou uma quantidade limitada dos seus dados pessoais para que a Ipsos o(a) pudesse convidar a participar neste inquérito. Um grupo independente, que inclui membros do público, deu o seu apoio à utilização de informações confidenciais dos doentes para identificar as pessoas que vivem com diabetes e convidá-las a participar neste inquérito.

4.2 Com quem são partilhados os meus dados?

Os seguintes dados são partilhados com a Ipsos para que possam seleccionar pessoas para participar no inquérito e para garantir que os dados anónimos do inquérito correspondem o mais possível ao perfil da população da NDA: sexo, faixa etária, etnia, tipo de diabetes, data do diagnóstico, processos de cuidados/resultados clínicos, objetivos do tratamento, tipo de tratamento, código do consultório do GP (médico de clínica geral), área de superprodução de nível inferior (LSOA) e número do NHS.

Os seguintes dados são partilhados com a Ipsos para que esta possa contactar as pessoas seleccionadas para participar no inquérito: nome, endereço, número de telemóvel (se disponível) e mês e ano de nascimento.

A Ipsos manterá os seus dados confidenciais e só utilizará os seus dados para o(a) convidar a participar no inquérito. Uma vez terminado o inquérito, a Ipsos destruirá de forma segura os seus dados pessoais.

A Ipsos está a trabalhar com algumas organizações fornecedoras para realizar o inquérito. A Ipsos terá de partilhar os seus dados de contacto com as seguintes organizações fornecedoras para o(a) convidar a participar:

- Formara (impressão de cartas e questionários): nome, endereço e tipo de diabetes
- Text Local (distribuição de convites por mensagem de texto): número de telemóvel
- The Delivery Group e Royal Mail (distribuição e envio postal): nome e endereço

A Ipsos também trabalha com a Rackspace UK para recolher as respostas aos inquéritos em linha. Todos os sistemas de acesso à internet estão alojados no centro de dados da RackSpace UK, incluindo a plataforma de entrevistas, Dimensions, utilizada para realizar o trabalho de campo dos estudos de mercado. Todas as aplicações e dados são geridos pela Ipsos.

Todos estes fornecedores são aprovados e estão em conformidade com os Regulamentos Gerais sobre a Proteção de Dados do Reino Unido.

4.3 Como é que os meus dados pessoais são mantidos e tratados?

Os seus dados pessoais são mantidos de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados do Reino Unido e a Lei de Proteção de Dados de 2018. O [Aviso de Privacidade](#) do NHS England descreve a forma como a empresa utiliza os dados pessoais e explica como pode contactá-la e invocar os seus direitos enquanto titular dos dados. O NHS England protegerá os seus dados de acordo com os requisitos da Lei de Proteção de Dados de 2018.

4.4 Qual é o fundamento jurídico para o tratamento dos meus dados pessoais?

O NHS England está a realizar este inquérito para ajudar a prestar melhores cuidados e apoio às pessoas que vivem com diabetes. O inquérito ajudará o NHS England a cumprir os compromissos gerais em torno da melhoria da qualidade dos serviços descritos na Lei de Saúde e Assistência Social de 2023: 13E Duty.

O NHS England e a Ipsos obtiveram o apoio da Secção 251 (da Lei do NHS de 2006 e dos Regulamentos do Serviço de Saúde (Controlo dos Dados do Paciente) de 2002). Isto é fornecido pelo Grupo Consultivo de Confidencialidade da Agência de Investigação da Saúde antes de qualquer dado pessoal ser partilhado pelo NHS England com a Ipsos. O apoio é concedido após uma análise dos objetivos e dos mecanismos de governação do inquérito por um grupo independente. Este grupo, que inclui membros do público, deu o seu apoio à utilização de dados confidenciais dos doentes para identificar as pessoas que vivem com diabetes e convidá-las a participar neste inquérito. Tal cria o fundamento jurídico para que os dados do paciente sejam utilizados para realizar o inquérito.

O NHS England é o controlador de dados para o tratamento de dados pessoais da The National Diabetes Experience Survey, o que significa que é responsável por garantir que o tratamento está em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados do Reino Unido (RGPD do Reino Unido).

O fundamento jurídico do NHS England para a realização do inquérito insere-se em "tarefa pública" nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea e, do RGPD do Reino Unido. Isto cria o fundamento jurídico para o tratamento de dados pessoais quando:

"... o tratamento é necessário para a realização de uma tarefa de interesse público ou no exercício de autoridade oficial delegada no responsável pelo tratamento".

Além disso, o fundamento jurídico do NHS England para a utilização de dados de categorias especiais (tais como dados sobre saúde, origem racial ou étnica ou orientação sexual) para realizar o inquérito insere-se no Artigo 9.º, n.º 2, alínea h do RGPD do Reino Unido:

"9(2)(h) O tratamento é necessário para efeitos de medicina preventiva ou ocupacional, para a avaliação da capacidade de trabalho do funcionário, para o diagnóstico médico, para a prestação de tratamentos ou cuidados de saúde ou sociais, ou para a gestão dos sistemas e serviços de saúde ou de assistência social, com base na legislação da União ou do Estado-Membro, ou por contrato com um profissional de saúde e sob reserva das condições e garantias referidas na alínea 3.ª..."

Isto significa que o NHS England pode utilizar os dados pessoais que detém sobre si para fins de investigação, desde que sejam aplicadas as proteções adequadas. A Ipsos é o processador de dados que atua mediante instruções do NHS England para realizar o inquérito.

Ao participar no inquérito, os participantes consentem na utilização das informações fornecidas no questionário.

4.5 De que forma a Ipsos garante que os meus dados pessoais estão seguros?

A Ipsos leva a sério as suas responsabilidades em matéria de segurança da informação e aplica várias precauções para garantir que os seus dados estão protegidos contra perda, roubo ou utilização indevida. As precauções de segurança incluem a segurança física adequada dos escritórios e o acesso controlado e limitado aos sistemas informáticos. Foram tomadas medidas rigorosas para garantir que os dados pessoais são armazenados de forma segura e vistos apenas pelo pessoal diretamente envolvido no projeto.

A Ipsos tem auditorias internas e externas regulares dos seus controlos de segurança de informação e práticas de trabalho e tem acreditação pela Norma Internacional de Segurança da Informação, ISO 27001.

As suas respostas individuais às perguntas não estão associadas ao seu nome ou dados de contacto. A Ipsos e funcionários e investigadores aprovados pelo NHS England tratam as respostas individuais como confidenciais. Cumprem todos os aspetos e termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados do Reino Unido e a toda a restante legislação relevante, incluindo requisitos para armazenamento seguro.

4.6 Onde é que os meus dados pessoais serão guardados e tratados?

Todos os seus dados pessoais utilizados e recolhidos para este inquérito serão armazenados pela Ipsos em centros de dados e servidores no Reino Unido, alojados pela RackSpace UK. A RackSpace UK fornece serviços de alojamento geridos pelo grupo Ipsos; trata-se de uma infraestrutura exclusiva da Ipsos. A RackSpace fornece suporte até ao nível do sistema operativo e a Ipsos gere as aplicações e os dados instalados.

4.7 Optei pela auto-exclusão através do sistema nacional de auto-exclusão de dados; por que razão estou a receber este inquérito?

O Departamento da Saúde e da Assistência Social confirmou que este inquérito foi isento da Derrogação Nacional de Dados. A [lista de isenções e adiamentos de políticas](#) fornece mais informações.

4.8 O que acontece às minhas respostas? O(s) profissional(ais) de saúde que consultar saberão que participei neste inquérito?

Ninguém envolvido nos seus cuidados saberá se participou no inquérito.

A Ipsos reunirá as suas respostas com as respostas de outras pessoas e publicará os resultados do inquérito. As suas respostas serão mantidas em sigilo. Ninguém será capaz de identificá-lo(a) em nenhum resultado publicado.

A Ipsos enviará todas as respostas ao inquérito para o NHS England. O NHS England retirará dos dados quaisquer dados pessoais que possam ser utilizados para o(a) identificar. As respostas ao inquérito serão associadas às informações contidas na National Diabetes Audit (Auditoria Nacional da Diabetes) e noutras bases de dados de cuidados de saúde. O NHS utilizará esta informação para planear os serviços de diabetes. Pode pedir que as suas respostas ao inquérito não sejam fornecidas

ao NHS England. No entanto, depois de o NHS England ter recebido os dados do inquérito, as suas respostas não podem ser eliminadas.

O NHS England pode partilhar as suas respostas ao inquérito com investigadores aprovados, mas apenas de uma forma que não o(a) identifique. O NHS England só partilhará as suas respostas de acordo com regras rigorosas sobre tratamento de dados.

Ao participar no inquérito, está a autorizar que os seus dados pessoais sejam utilizados desta forma.

4.9 Quem são os investigadores aprovados e como podem utilizar os resultados?

Para poder utilizar os dados do inquérito ao nível do paciente individual, todos os investigadores, incluindo os empregados pelo NHS England e outras organizações, devem solicitar autorização. Cada candidatura deve ser submetida a um rigoroso processo de aprovação, que define o trabalho a realizar, com o acordo de que qualquer publicação apenas fará referência a dados completamente anónimos. Todos os restantes utilizadores apenas poderão aceder a dados anonimizados a nível nacional ou do ICS (Sistema de Cuidados Integrados).

4.10 Durante quanto tempo irá a Ipsos guardar os meus dados pessoais e respostas identificáveis?

A Ipsos apenas conservará os seus dados de forma a poder identificá-lo(a) durante o tempo necessário para apoiar o projeto de investigação e os resultados. Na prática, isto significa que, uma vez que a Ipsos tenha comunicado os resultados anónimos de uma forma aceitável, removerá de forma segura os seus dados pessoais e de identificação dos seus sistemas e dos sistemas de quaisquer fornecedores. Para este estudo, a Ipsos removerá de forma segura os seus dados pessoais dos seus sistemas 2 meses após a publicação (data de eliminação estimada em janeiro de 2025).

4.11 O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

O RGPD do Reino Unido inclui direitos, embora nem todos se apliquem quando o fundamento jurídico para o tratamento é a necessidade para fins de saúde pública no interesse público (artigo 9.º, n.º 2, alínea h), do RGPD do Reino Unido).

Pode solicitar o acesso a quaisquer dados pessoais que estejam na posse da Ipsos até à sua eliminação (2 meses após a publicação, data de eliminação prevista para janeiro de 2025).

Pode opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais ou das respostas aos inquéritos que fornecer, em qualquer altura, antes de os dados serem tratados para efeitos de comunicação (data prevista para o verão de 2024). Pode opor-se à ligação das suas respostas ao inquérito com a National Diabetes Audit (Auditoria Nacional da Diabetes) e outras bases de dados de cuidados de saúde, em qualquer altura antes de os dados do inquérito serem partilhados com o NHS England (data estimada de novembro de 2024).

O NHS England deve geralmente responder aos pedidos relacionados com os seus direitos no prazo de um mês, embora existam algumas exceções. O Aviso de Privacidade [do NHS England explica os seus direitos e como exercê-los](#).

Tem o direito de apresentar uma queixa ao ICO (Gabinete do Comissário de Dados do Reino Unido), caso tenha dúvidas sobre o tratamento dos seus dados pessoais. Pode encontrar detalhes sobre como entrar em contacto com o Gabinete do Comissário de Dados (Information Commissioner Office) em <https://ico.org.uk/global/contact-us/> ou enviando um email para: casework@ico.org.uk.

Contacte-nos

4.12 Como posso contactar a Ipsos e o NHS England sobre este inquérito e/ou os meus dados pessoais?

Pode contactar a Ipsos, o fornecedor que realiza o inquérito:

Telefone: 0800 470 2978

Email: diabetessurvey@ipsos.com

Correio:
The NDES team
Ipsos
3 Thomas More Square
London, E1W 1YW.

Contactar o NHS England

Pode contactar o Centro de Contacto para Clientes do NHS England por [email](#) ou através dos dados abaixo indicados:

Telefone: 0300 311 22 33;

Correio:
NHS England

PO Box 16738

Redditch, B97 9PT.

Se preferir, pode contactar diretamente [o Gabinete de Proteção de Dados](#) do NHS England com questões sobre proteção de dados.

Tem o direito de apresentar uma reclamação contra o NHS England relativamente a questões de proteção de dados junto do [Information Commissioner's Office](#).