

# 1 Acerca de la encuesta

## 1.1 ¿Qué es la Encuesta nacional sobre la experiencia con la diabetes?

La Encuesta nacional sobre la experiencia con la diabetes es una nueva encuesta que permite a los ciudadanos de Inglaterra explicar cómo es vivir con diabetes tipo 1 o tipo 2. NHS England, entidad del servicio nacional de salud (NHS, por sus siglas en inglés), utilizará los resultados para comprender y mejorar la atención que ofrece y el autocontrol de las personas con diabetes.

## 1.2 ¿Quién se encarga de realizar la encuesta?

NHS England es la entidad responsable de realizar la Encuesta nacional sobre la experiencia con la diabetes. NHS England dirige el servicio nacional de salud en Inglaterra. Puede obtener más información en el [NHS England website](#).

NHS England ha encargado la realización de esta encuesta a Ipsos, una organización independiente de estudios de mercado. Ipsos cumple estrictamente el código de conducta de la Market Research Society. Puede obtener más información en el [sitio web de Ipsos](#).

## 1.3 ¿Cuándo se envía la encuesta?

La Encuesta nacional sobre la experiencia con la diabetes se enviará desde marzo hasta mayo de 2024.

## 2 Información sobre ayuda para las personas diabéticas

### 2.1 ¿Cómo puedo acceder a la atención sanitaria del NHS para la diabetes?

Si necesita ayuda médica ahora, pero no es una urgencia, visite [111.nhs.uk](https://111.nhs.uk) o llame al 111 desde cualquier teléfono fijo o móvil de forma gratuita. Las personas sordas o con dificultades auditivas pueden utilizar el servicio de retransmisión de SMS para llamar al 18001 111.

También puede ponerse en contacto con su equipo de diabetes, su médico de cabecera u otro profesional sanitario. Ellos deberían poder ayudarle con cualquier evaluación que sea necesaria y prestarle la atención que consideren necesaria. También podrán indicarle otras fuentes de ayuda.

### 2.2 ¿Cómo puedo saber más sobre cómo vivir con diabetes?

Puede obtener más información sobre cómo es vivir con diabetes y el apoyo del que dispone en el NHS website: <https://www.nhs.uk/conditions/diabetes/>.

### 2.3 Tengo una reclamación sobre la atención que recibo por la diabetes. ¿Cómo la presento?

Ipsos no puede ayudarle con ninguna otra consulta o reclamación que pueda tener sobre el servicio o la atención sanitaria que ha recibido.

Puede encontrar información sobre cómo presentar una reclamación sobre el servicio o la atención sanitaria que ha recibido en el siguiente sitio web: [NHS England » Feedback and complaints about NHS services](#).

## 3 Participar

### 3.1 Me han invitado a participar en la encuesta. ¿Cómo lo hago?

Puede participar en línea introduciendo el código de acceso impreso en su carta. Puede acceder a la encuesta en [www.diabetessurvey.co.uk/spanish](http://www.diabetessurvey.co.uk/spanish).

Su código de acceso es un código de 12 caracteres exclusivo para usted. Encontrará el código de acceso en su carta. Tendrá el siguiente aspecto: 72WD KLTC 9JC9. Una vez que haya introducido el código y pulsado en «siguiente», debería ver la página de inicio de la encuesta.

También puede escanear el código QR impreso en la carta de invitación utilizando la cámara de su smartphone u otro dispositivo. Es exclusivo para usted y le permite acceder a la encuesta en línea sin tener que introducir el código de acceso.

También podríamos enviarle un mensaje de texto con un enlace exclusivo que le permita participar en la encuesta por Internet sin necesitar el código de acceso.

Si no puede participar en línea, a principios de mayo le enviaremos una versión impresa del cuestionario y un sobre de devolución gratuito.

La encuesta en línea se cierra el 27 de mayo de 2024. Si ha recibido un cuestionario en papel por correo, le rogamos que lo rellene lo antes posible para asegurarse de que llegue antes del 27 de mayo de 2024.

### 3.2 ¿Es accesible la Encuesta nacional sobre la experiencia con la diabetes?

Puede participar en la encuesta por Internet en [español](#) haciendo clic en el enlace que se encuentra en la parte derecha de esta página. Ipsos pone a disposición de los participantes que necesiten ayuda para participar en la encuesta un teléfono gratuito de ayuda. Puede llamar al 0800 470 2986 entre las 10:00 y las 16:00 horas de lunes a sábado, y concertar una cita para participar por teléfono en [español](#). Puede encontrar más información sobre qué más hacemos para que la encuesta sea accesible en la [accessibility and language page](#).

### 3.3 ¿Puede alguien ayudarme a participar en la encuesta?

Si quiere que alguien le ayude a participar en la encuesta, puede pedirle ayuda a un amigo o familiar, aunque las respuestas deben reflejar únicamente su propia experiencia.

### 3.4 He perdido el código de acceso que necesito para participar en línea. ¿Pueden volver a enviármelo?

Si ha perdido el código de acceso, envíe un correo electrónico a [diabetessurvey@ipsos.com](mailto:diabetessurvey@ipsos.com) o llame al 0800 470 2986 y se lo volveremos a enviar por correo electrónico. Tenga en cuenta que esto puede tardar unos días, ya que todos los códigos de acceso se guardan de forma segura.

### 3.5 He perdido o no he recibido el sobre gratuito de devolución. ¿Pueden enviarme otro?

Si ha perdido o no ha recibido el sobre gratuito de devolución y desea devolvérselo el cuestionario cumplimentado en papel, introdúzcalo en un sobre con la siguiente indicación:

FREEPOST Plus RTSA–ZYGL–KSBX

Kings House,

Kymerley Road

Harrow

London

HA1 1PT

No necesita sello.

### **3.6 ¿Es obligatorio participar en la encuesta?**

La participación en la encuesta es voluntaria. Confiamos en que participe, ya que así obtendremos la mejor imagen posible de la experiencia de las personas que viven con diabetes en Inglaterra. No obstante, si decide no participar, no se verá afectada su asistencia sanitaria y no tiene que dar ningún motivo.

### **3.7 ¿Con quién tengo que contactar si no quiero participar?**

Si no desea recibir recordatorios sobre esta encuesta, póngase en contacto con la línea de ayuda para encuestas de Ipsos llamando al teléfono gratuito 0800 470 2986 de 10:00 a 16:00 horas de lunes a sábado. También puede enviarnos un correo electrónico a [diabetessurvey@ipsos.com](mailto:diabetessurvey@ipsos.com).

### **3.8 Quiero participar pero no me han enviado la encuesta. ¿Cómo puedo participar?**

Gracias por su interés en la Encuesta nacional sobre la experiencia con la diabetes. Lamentablemente, no puede participar si no sale seleccionado al azar.

No obstante, puede dar su opinión sobre los servicios en el [NHS website](#).

## 4 Confidencialidad y protección de datos

### 4.1 ¿Cómo han obtenido mis datos de contacto?

NHS England es el responsable del tratamiento de los datos de esta encuesta. NHS England dispone de una lista de personas con diabetes, denominada [National Diabetes Audit](#) (NDA). Su nombre ha sido elegido al azar de esta lista. NHS England cotejó esta información con sus datos de contacto de la lista de pacientes incluidos en los registros de los médicos de cabecera, denominada [Personal Demographic Service](#) (PDS). Ipsos, como encargado del tratamiento de los datos, realiza esta encuesta en nombre de NHS England. NHS England ha compartido una cantidad limitada de sus datos personales para que Ipsos pueda invitarle a participar en este estudio. Un grupo independiente, que incluye miembros de la ciudadanía, ha dado su visto bueno para que la información confidencial de los pacientes se utilice para identificar a las personas que viven con diabetes e invitarlas a participar en esta encuesta.

### 4.2 ¿Con quién se comparten mis datos?

Los siguientes datos se comparten con Ipsos para que pueda seleccionar a las personas que participarán en la encuesta y para garantizar que los datos anonimizados de la encuesta coincidan lo más posible con el perfil de la población de la NDA: sexo, franja de edad, origen étnico, tipo de diabetes, fecha de diagnóstico, procedimientos asistenciales/resultados clínicos, objetivos de tratamiento, tipo de tratamiento, código de la consulta del médico de cabecera, área de superresultados de nivel inferior (LSOA) y número del NHS.

Los siguientes datos se comparten con Ipsos para que pueda ponerse en contacto con las personas seleccionadas para participar en la encuesta: nombre, dirección, número de móvil (si está disponible) y mes y año de nacimiento.

Ipsos mantendrá la confidencialidad de sus datos y solo los utilizará para invitarle a participar en la encuesta. Una vez finalizada la encuesta, Ipsos destruirá sus datos de contacto de forma segura.

Ipsos colabora con proveedores externos para realizar la encuesta. Ipsos tiene que compartir sus datos de contacto con los siguientes proveedores para invitarte a participar:

- Formara (impresión de cartas y cuestionarios): nombre, dirección y tipo de diabetes
- Text Local (envío de invitaciones a través de mensajes de texto: número de móvil)
- The Delivery Group y Royal Mail (distribución y franqueo): nombre y dirección

Ipsos también trabaja con Rackspace UK para recabar las respuestas a las encuestas por Internet. Todos los sistemas orientados a Internet están alojados en el centro de datos de Rackspace UK, incluida la plataforma de entrevistas, Dimensions, utilizada para realizar el trabajo de campo de los estudios de mercado. Todas las aplicaciones y datos los gestiona Ipsos.

Todos estos proveedores están autorizados y cumplen con el Reglamento general de protección de datos del Reino Unido.

### 4.3 ¿Cómo se almacenarán y tratarán mis datos personales?

Sus datos personales se conservan de conformidad con el Reglamento general de protección de datos del Reino Unido y la Ley de protección de datos de 2018. El [aviso de privacidad](#) de NHS England

describe cómo utilizan los datos personales y explica cómo puede ponerse en contacto con ellos para ejercer sus derechos como interesado. NHS England protegerá su información en línea conforme a los requisitos de la Ley de protección de datos de 2018.

#### 4.4 ¿Cuál es la base legal del tratamiento de mis datos personales?

NHS England lleva a cabo esta encuesta para poder mejorar la asistencia sanitaria y el apoyo que prestan a las personas que viven con diabetes. La encuesta ayudará a NHS England a cumplir los compromisos generales en torno a la mejora de la calidad de los servicios descritos en el deber 13E de la Ley de sanidad y servicios sociales de 2023.

NHS England e Ipsos cuentan con la cobertura de la sección 251 de la Ley del NHS de 2006 y el Reglamento del servicio de salud (Control de la información del paciente) de 2002. Esta información la facilita el Grupo asesor en materia de confidencialidad de la agencia de investigación sanitaria antes de que NHS England comparta cualquier información personal con Ipsos. La cobertura conforme a esta disposición se concede tras la revisión de los objetivos y las disposiciones de gobernanza de la encuesta por parte de un grupo independiente. Este grupo independiente, que incluye miembros de la ciudadanía, ha dado su visto bueno para que la información confidencial de los pacientes se utilice para identificar a las personas que viven con diabetes e invitarlas a participar en esta encuesta. Esta es la base legal según la cual se puede utilizar la información del paciente para llevar a cabo la encuesta.

NHS England es el responsable del tratamiento de los datos personales de la Encuesta nacional sobre la experiencia con la diabetes, lo que significa que tienen la responsabilidad de garantizar que el tratamiento cumpla con el Reglamento general de protección de datos (RGPD) del Reino Unido.

La base legal por la que NHS England puede llevar a cabo la encuesta es porque se considera una «tarea pública» en virtud del artículo 6, apartado 1, letra e), del RGPD del Reino Unido. Es la base legal para proceder al tratamiento de datos personales, ya que:

«...el tratamiento es necesario para realizar una tarea en interés de la ciudadanía o ejercer la autoridad oficial de la que goza el responsable del tratamiento».

Además, la base legal por la que NHS England puede utilizar datos especiales (como datos sobre salud, origen racial o étnico u orientación sexual) para llevar a cabo la encuesta está contemplada en el artículo 9, apartado 2, letra h), del RGPD del Reino Unido:

«9(2)(h): el tratamiento es necesario por motivos de medicina preventiva o laboral, para evaluar la capacidad laboral del trabajador, el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria o social, o el tratamiento o la gestión de los sistemas y servicios de asistencia sanitaria o social, tal y como se recoge en la legislación de la Unión o de los Estados miembros, o en virtud de un contrato con un profesional sanitario y con arreglo a las condiciones y garantías contempladas en el apartado 3...».

Esto significa que NHS England puede usar los datos personales que tienen sobre usted para evaluar el servicio tomando las medidas de seguridad adecuadas. Ipsos es la entidad encargada del tratamiento de los datos y realiza la encuesta según las instrucciones de NHS England.

Al participar en la encuesta, los participantes dan su consentimiento para que se utilice la información que facilitan en el cuestionario.

#### 4.5 ¿Cómo garantizará Ipsos la seguridad de mi información personal?

Ipsos se toma en serio sus responsabilidades en cuanto a la seguridad de la información y utiliza distintas medidas de precaución para garantizar que su información esté protegida contra la pérdida, robo o uso indebido. Estas precauciones incluyen la debida seguridad física de nuestras oficinas y un acceso controlado y limitado a los sistemas informáticos. Se han tomado medidas estrictas para garantizar que la información personal se almacene de forma segura y solo pueda ser consultada por personal implicado directamente en el proyecto.

Ipsos lleva a cabo auditorías internas y externas de sus controles de seguridad de la información y prácticas profesionales, y cuenta con la acreditación de la norma internacional para la seguridad de la información, ISO 27001.

Sus respuestas individuales a las preguntas no se vinculan a su nombre ni datos de contacto. Ipsos, así como el personal y los investigadores autorizados de NHS England, tratan las respuestas individuales como confidenciales. Cumplen todos los aspectos y condiciones del Reglamento general de protección de datos del Reino Unido y el resto de la legislación pertinente, incluidos los requisitos de almacenamiento seguro.

#### 4.6 ¿Dónde se almacenarán y tratarán mis datos personales?

Ipsos almacenará todos sus datos personales usados y recogidos en esta encuesta en centros de datos y servidores en el Reino Unido alojados por Rackspace UK. Rackspace UK proporciona servicios de alojamiento gestionados al grupo Ipsos por medio de una infraestructura dedicada únicamente a Ipsos. Rackspace proporciona soporte hasta el nivel de sistema operativo e Ipsos gestiona sus aplicaciones y datos instalados.

#### 4.7 He optado por la exclusión voluntaria nacional de datos, ¿por qué recibo esta encuesta?

El Departamento de Sanidad y Asistencia Social ha confirmado que esta encuesta está exenta de la exclusión voluntaria nacional de datos. En la [lista de exenciones y aplazamientos de la política](#) encontrará más información.

#### 4.8 ¿Qué ocurre con mis respuestas? ¿Sabrán los profesionales sanitarios que me atiendan que he participado en esta encuesta?

Nadie que colabore en su asistencia sanitaria sabrá si ha participado en la encuesta.

Ipsos juntará sus respuestas con las de otras personas y publicará los resultados de la encuesta en conjunto. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Nadie podrá identificarle en ningún resultado publicado.

Ipsos enviará todas las respuestas de la encuesta a NHS England. NHS England eliminará de los datos cualquier información personal que pudiera utilizarse para identificarle. Vincularán las respuestas de la encuesta con la información de la Auditoría nacional de la diabetes y otras bases de datos sanitarias. El NHS utilizará esta información para planificar los servicios de diabetes. Puede solicitar que sus respuestas a la encuesta no se comuniquen a NHS England. Sin embargo, una vez que NHS England haya recibido los datos de la encuesta, sus respuestas no podrán ser eliminadas.

NHS England puede compartir sus respuestas a la encuesta con investigadores autorizados, pero solo de forma que no le identifique. NHS England solo compartirá sus respuestas de acuerdo con unas estrictas normas de tratamiento de datos.

Al participar en la encuesta, da su permiso para que su información personal se utilice de estas formas.

#### **4.9 ¿Qué personas e investigadores están autorizados y cómo pueden utilizar los resultados?**

Para poder utilizar los datos de la encuesta de cada paciente, todos los investigadores, tanto los que son empleados de NHS England como los de otras organizaciones, deben solicitar permiso. Toda solicitud de autorización debe pasar por un riguroso proceso de aprobación en el que se especifica el trabajo que se realizará, y toda la información que se publique deberá hacer referencia a datos totalmente anónimos. El resto de los usuarios solo pueden acceder a datos anonimizados a nivel nacional o en el sistema integrado de atención sanitaria (Integrated Care System, ICS).

#### **4.10 ¿Cuánto tiempo conservará Ipsos mis datos personales y las respuestas que permitan identificarme personalmente?**

Ipsos solo conservará los datos que permitan identificarle durante el tiempo necesario para llevar a cabo el proyecto de investigación y obtener sus resultados. En la práctica, esto significa que una vez que Ipsos haya notificado como corresponda los resultados del estudio de forma anónima, eliminará de forma segura de sus sistemas y de los sistemas de sus proveedores los datos personales que permitan identificarle personalmente. En el caso de este estudio, Ipsos eliminará de forma segura sus datos personales de sus sistemas 2 meses después de la publicación de los resultados (fecha estimada de eliminación: enero de 2025).

#### **4.11 Reglamento general de protección de datos (RGPD) del Reino Unido**

El RGPD del Reino Unido contempla ciertos derechos, aunque no todos ellos se aplican si la base jurídica del tratamiento de datos son motivos de salud pública en interés de la ciudadanía (RGPD del Reino Unido, artículo 9, apartado 2, letra h)).

Puede solicitar el acceso a cualquier dato personal que obre en poder de Ipsos hasta el momento de su eliminación (2 meses después de su publicación, fecha estimada de eliminación: enero de 2025).

Puede oponerse al tratamiento de sus datos personales o de las respuestas de la encuesta que proporcione en cualquier momento antes de que se traten los datos para elaborar el informe (fecha estimada: verano de 2024). Puede oponerse a que sus respuestas a la encuesta se vinculen con la Auditoría nacional de la diabetes y otras bases de datos sanitarias, en cualquier momento antes de que los datos de la encuesta se compartan con NHS England (fecha estimada: noviembre de 2024).

En general, NHS England debe responder a las solicitudes en relación con sus derechos en el plazo de un mes, si bien existen ciertas excepciones. [El aviso de privacidad de NHS England](#) explica sus derechos y cómo ejercerlos.

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Information Commissioner's Office (ICO) si le preocupa algún aspecto relacionado con el tratamiento de sus datos personales. Encontrará información sobre cómo ponerse en contacto con la Information Commissioner's Office en <https://ico.org.uk/global/contact-us/>, o enviando un correo electrónico a [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk).

## **Contacto**

#### **4.12 ¿Cómo puedo ponerme en contacto con Ipsos y NHS England en relación con esta encuesta o mis datos personales?**

**Los datos de contacto de Ipsos, el proveedor que realiza la encuesta, son:**

Teléfono: 0800 470 2986



Correo electrónico: [diabetessurvey@ipsos.com](mailto:diabetessurvey@ipsos.com)

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

### **Cómo contactar con NHS England**

Puede ponerse en contacto con el centro de atención al cliente de NHS England por [correo electrónico](#) o mediante los datos que figuran a continuación:

Teléfono: 0300 311 22 33;

Dirección:  
NHS England

PO Box 16738

Redditch, B97 9PT.

Si lo prefiere, puede ponerse en contacto directamente con la [oficina de protección de datos](#) de NHS England si tiene preguntas sobre la protección de datos.

Tiene derecho a presentar una reclamación contra NHS England en relación con cuestiones de protección de datos ante la [Information Commissioner's Office](#).