

# 1 Informazioni sul sondaggio

## 1.1 Cos'è il sondaggio nazionale sulla convivenza con il diabete?

Il sondaggio nazionale sulla convivenza con il diabete è un nuovo sondaggio che consente alle persone affette dal diabete di tipo 1 o di tipo 2 che vivono in Inghilterra di condividere un feedback sulla loro esperienza personale. NHS England utilizzerà i risultati per comprendere e migliorare le esperienze con l'assistenza dell'NHS e con l'autogestione per le persone affette da diabete.

## 1.2 Chi conduce il sondaggio?

NHS England è responsabile del sondaggio nazionale sulla convivenza con il diabete. NHS England gestisce l'NHS (National Health Service, ovvero il servizio sanitario nazionale) in Inghilterra. Per saperne di più, consulti il [l'NHS website](#).

NHS England collabora con Ipsos, un'azienda di ricerca indipendente, per la realizzazione di questo sondaggio. Ipsos aderisce rigorosamente al Codice di condotta della Market Research Society (MRS). Per saperne di più, consulti il [sito web di Ipsos](#).

## 1.3 Quando viene inviato il sondaggio?

Il sondaggio nazionale sulla convivenza con il diabete sarà inviato a partire da marzo e fino a maggio 2024.

## 2 Informazioni sul supporto per il diabete

### 2.1 Come posso accedere all'assistenza dell'NHS per il diabete?

Se necessita di assistenza medica, ma non si tratta di un'emergenza, visiti il sito [111.nhs.uk](https://111.nhs.uk) o telefoni gratuitamente al numero 111 da qualsiasi telefono fisso o mobile. Le persone non udenti e ipoudenti possono telefonare al numero 18001 111 tramite servizio di ritrasmissione testuale.

Può anche contattare il Suo team diabetologico, il Suo GP o un/una altro/a professionista della salute. Essi dovrebbero essere in grado di aiutarla ulteriormente con le valutazioni o l'assistenza che ritengono necessarie. Potranno inoltre indicarle ulteriori risorse di supporto.

### 2.2 Come posso saperne di più sulla convivenza con il diabete?

Per saperne di più sulla convivenza con il diabete e sul supporto disponibile, consulti il sito web dell'NHS: <https://www.nhs.uk/conditions/diabetes/>.

### 2.3 Ho un reclamo sulla mia assistenza per il diabete. Come posso presentare tale reclamo?

Ipsos non può aiutarla a rispondere a ulteriori domande o reclami sul servizio o sull'assistenza che ha ricevuto.

Le informazioni su come presentare un reclamo sul servizio o sull'assistenza che ha ricevuto sono disponibili sul seguente sito web: [NHS England » Feedback and complaints about NHS services](#).

## 3 Partecipazione

### 3.1 Ho ricevuto l'invito a partecipare al sondaggio. Come posso partecipare?

Può partecipare online inserendo il codice di accesso stampato sulla lettera. Può accedere al sondaggio al seguente indirizzo: [www.diabetessurvey.co.uk/italian](http://www.diabetessurvey.co.uk/italian).

Il codice di accesso è un codice di 12 caratteri univoco per ciascun/a partecipante. Il codice di accesso è riportato sulla lettera. Ad esempio, si presenterà così: 72WD KLTC 9JC9. Una volta inserito il codice e fatto clic sul pulsante "Avanti", dovrebbe vedere l'inizio del sondaggio.

In alternativa, può scansionare il codice QR stampato sulla lettera di invito utilizzando la fotocamera del Suo smartphone o di un altro dispositivo. Questo codice è univoco per Lei e Le consente di accedere al sondaggio online senza dover inserire il codice di accesso.

Potremmo anche inviarle un messaggio di testo contenente un link univoco che Le consentirà di partecipare online senza bisogno del codice di accesso.

Se non può partecipare online, all'inizio di maggio Le invieremo una versione cartacea del questionario e una busta di ritorno gratuita.

Il sondaggio online si concluderà il 27 maggio 2024. Se invece ha ricevuto un questionario cartaceo per posta, La invitiamo a compilarlo il prima possibile, in modo che arrivi entro il 27 maggio 2024.

### 3.2 Il sondaggio nazionale sulla convivenza è accessibile?

Può partecipare al sondaggio online in [italiano](#) facendo clic sul link al lato destro di questa pagina. Ipsos mette a disposizione una linea di assistenza telefonica gratuita per i partecipanti che hanno bisogno di aiuto per partecipare al sondaggio. Può telefonare al numero 0800 151 0602 tra le 10:00 e le 16:00 dal lunedì al sabato e fissare un appuntamento per partecipare telefonicamente in [italiano](#). Ulteriori informazioni sulle altre misure adottate per rendere accessibile il sondaggio sono disponibili nella [accessibility and language page](#).

### 3.3 Posso ricevere aiuto per partecipare al sondaggio?

Se preferisce ricevere un aiuto per partecipare al sondaggio, può chiedere a un/una amico/a o a un/a parente di aiutarla, ma si assicuri che le risposte rispecchino esclusivamente le Sue esperienze.

### 3.4 Ho perso il codice di accesso che mi serve per partecipare online. Posso riceverlo di nuovo?

Se ha smarrito il Suo codice di accesso, ci contatti via e-mail [diabetessurvey@ipsos.com](mailto:diabetessurvey@ipsos.com) telefonicamente 0800 151 0602 e Le invieremo il codice via e-mail. Tenga presente che l'operazione potrebbe richiedere alcuni giorni, perché tutti i codici di accesso sono conservati in modo sicuro.

### 3.5 Ho smarrito o non ho ricevuto una busta per la spedizione a spese del destinatario; posso riceverne un'altra?

Se ha smarrito o non ha ricevuto una busta per la spedizione a spese del destinatario e desidera rispedito il questionario cartaceo compilato, lo inserisca in una busta con la seguente intestazione:

FREEPOST Plus RTSA–ZYGL–KSBX

Kings House,

Kymerley Road

Harrow

London

HA1 1PT

Non è necessario un francobollo.

### **3.6 Devo partecipare obbligatoriamente a questo sondaggio?**

La partecipazione al sondaggio è volontaria. Ci auguriamo che partecipi, perché ci consentirà di avere il miglior quadro possibile delle esperienze delle persone affette da diabete in Inghilterra. Ma se decide di non partecipare, questo non influirà sull'assistenza che riceve e non dovrà fornirci una motivazione.

### **3.7 Chi dovrei contattare se non desidero partecipare?**

Se desidera non ricevere i promemoria per questo sondaggio, contatti la linea di assistenza per il sondaggio di Ipsos al numero verde 0800 151 0602 dalle 10:00 alle 16:00 dal lunedì al sabato. Oppure invii un'e-mail a Ipsos all'indirizzo [diabetessurvey@ipsos.com](mailto:diabetessurvey@ipsos.com).

### **3.8 Desidero partecipare, ma non ho ricevuto l'invito al sondaggio. Come posso partecipare?**

La ringraziamo per il Suo interesse verso il sondaggio nazionale sulla convivenza con il diabete. Purtroppo non potrà partecipare se non è stato/a selezionato/a in modo casuale.

Tuttavia, può condividere il Suo feedback sui servizi ricevuti sull'[NHS website](#).

## 4 Riservatezza e protezione dei dati

### 4.1 In che modo Ipsos ha ottenuto i miei dati?

NHS England è l'ente responsabile dell'elaborazione dei dati per questo sondaggio. NHS England possiede un elenco di persone affette da diabete, chiamato [National Diabetes Audit](#) (NDA). Il Suo nome è stato selezionato in modo casuale da questo elenco. NHS England ha confrontato queste informazioni con i Suoi dati di contatto provenienti dall'elenco dei pazienti registrati con un GP, chiamato [Personal Demographic Service](#) (PDS). Ipsos, in qualità di responsabile del trattamento dei dati, sta conducendo questo sondaggio per conto di NHS England. NHS England ha condiviso una quantità limitata dei Suoi dati personali per consentire a Ipsos di invitarla a partecipare a questo sondaggio. Un gruppo indipendente, comprendente anche membri del pubblico, ha fornito il proprio sostegno all'utilizzo di informazioni riservate sui pazienti per identificare e invitare le persone affette da diabete a partecipare a questo sondaggio.

### 4.2 Con chi vengono condivise le mie informazioni di contatto?

I seguenti dati vengono condivisi con Ipsos per poter selezionare le persone che partecipano al sondaggio e per garantire che i dati in forma anonima del sondaggio corrispondano il più possibile al profilo della popolazione nell'elenco National Diabetes Audit (NDA): sesso, fascia d'età, etnia, tipo di diabete, data della diagnosi, processi terapeutici / esiti clinici, obiettivi terapeutici, tipo di terapia, codice identificativo del GP, classificazione come Lower Layer Super Output Area (LSOA) e numero NHS.

I seguenti dati vengono condivisi con Ipsos per poter contattare le persone selezionate per partecipare al sondaggio: nome, indirizzo, numero di cellulare (se disponibile), mese e anno di nascita.

Ipsos manterrà i Suoi dati riservati e li utilizzerà solo per invitarla a partecipare al sondaggio. Una volta terminato il sondaggio, Ipsos distruggerà in modo sicuro i Suoi dati personali.

Ipsos collabora con alcuni fornitori per condurre il sondaggio. Ipsos dovrà pertanto condividere le Sue informazioni di contatto con le seguenti aziende per invitarla a partecipare:

- Formara, per la stampa di lettere e questionari: nome, indirizzo e tipo di diabete
- Text Local, per la distribuzione degli inviti via SMS: numero del cellulare
- The Delivery Group e Royal Mail, per la distribuzione e l'affrancatura: nome e indirizzo

Ipsos collabora anche con Rackspace UK per raccogliere le risposte ai sondaggi online. Tutti i sistemi connessi a Internet sono collocati nel centro elaborazione dati di RackSpace UK, compresa la piattaforma di interviste, Dimensions, utilizzata per svolgere le ricerche di mercato sul campo. Tutte le applicazioni e i dati sono gestiti da Ipsos.

Tutti questi fornitori sono autorizzati e operano in conformità al GDPR (regolamento generale sulla protezione dei dati) del Regno Unito.

### 4.3 Come verranno conservati ed elaborati miei dati personali?

I Suoi dati personali sono conservati in conformità al GDPR (regolamento generale sulla protezione dei dati) del Regno Unito e alla legge sulla protezione dei dati "Data Protection Act 2018". L'[Informativa sulla privacy](#) di NHS England descrive le modalità di utilizzo dei dati personali e spiega le modalità di contatto per far valere i Suoi diritti in qualità di soggetto interessato. NHS England proteggerà le Sue informazioni in linea con i requisiti della legge sulla protezione dei dati "Data Protection Act 2018".

#### 4.4 Qual è la base giuridica per l'elaborazione dei dati personali?

NHS England sta conducendo questo sondaggio per contribuire a fornire assistenza e supporto migliori alle persone affette da diabete. Il sondaggio aiuterà NHS England a rispettare gli impegni generali sul miglioramento della qualità dei servizi delineati dalla legge sull'assistenza sanitaria e sociale "Health and Social Care Act 2023: 13E Duty".

NHS England e Ipsos hanno ricevuto il sostegno dall'articolo 251 delle seguenti leggi sull'assistenza sanitaria: "NHS Act 2006" e "Health Service (Control of Patient Information) Regulations 2002". Ciò viene fornito dal gruppo consultivo "Confidentiality Advisory Group (CAG)" presso la Health Research Agency (agenzia per la ricerca sanitaria) prima della condivisione di qualsiasi informazione personale da parte di NHS England con Ipsos. Il sostegno viene concesso a seguito di un controllo degli scopi e degli accordi di governance per il sondaggio da parte di un gruppo indipendente. Questo gruppo, comprendente anche membri del pubblico, ha fornito il proprio sostegno all'utilizzo di informazioni riservate sui pazienti per identificare e invitare le persone affette da diabete a partecipare a questo sondaggio. Ciò fornisce una base giuridica per l'utilizzo delle informazioni dei pazienti per lo svolgimento del sondaggio.

NHS England è responsabile del trattamento dei dati personali per il sondaggio nazionale sulla convivenza con il diabete; ciò significa che è responsabile di garantire che il trattamento sia conforme al GDPR del Regno Unito.

La base giuridica di NHS England per lo svolgimento del sondaggio è rappresentata da un "compito pubblico" ai sensi dell'articolo 6(1)(e) del GDPR del Regno Unito. Ciò costituisce una base giuridica per il trattamento dei dati personali nel caso in cui:

"il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito svolto nell'interesse pubblico o nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito l'ente responsabile".

Inoltre, la base giuridica di NHS England per l'utilizzo di dati di categoria speciale (come i dati sulla salute, l'etnia o l'orientamento sessuale) per svolgere il sondaggio è coperta dall'Articolo 9(2)(h) del GDPR del Regno Unito:

"secondo l'Articolo 9(2)(h), il trattamento è necessario ai seguenti fini: medicina preventiva o del lavoro, valutazione dell'idoneità al lavoro del/della dipendente, diagnosi medica, prestazione di assistenza sanitaria o sociale, oppure gestione di sistemi e servizi sanitari o sociali. Ciò avviene sulla base giuridica dell'Unione o di uno Stato membro, o in virtù di un contratto con un/una professionista della salute e fatte salve le condizioni e le garanzie di cui al paragrafo 3".

Ciò significa che NHS England può utilizzare i dati personali in proprio possesso per la valutazione del servizio con le opportune garanzie. Ipsos è responsabile del trattamento dei dati e agisce su istruzione di NHS England per la realizzazione del sondaggio.

Con la partecipazione al sondaggio, i partecipanti acconsentono all'utilizzo delle informazioni fornite nel questionario.

#### 4.5 In che modo Ipsos garantisce la protezione delle mie informazioni personali?

Ipsos adempie seriamente alle proprie responsabilità in materia di sicurezza dei dati e applica diverse precauzioni per garantire che questi non vengano persi, sottratti e utilizzati in modo improprio. Tali

precauzioni includono un'adeguata sicurezza fisica dei locali adibiti a uso ufficio, nonché l'accesso controllato e limitato ai sistemi informatici. Sono state adottate misure rigorose per garantire che le informazioni personali siano conservate in modo sicuro e siano visibili solo al personale direttamente coinvolto nel progetto.

Ipsos viene sottoposta regolarmente a ispezioni interne ed esterne dei propri controlli di sicurezza informatica e delle pratiche di lavoro, ed è certificata dall'International Standard for Information Security, ovvero lo standard internazionale relativo alla sicurezza informatica, ISO 27001.

Le Sue risposte individuali alle domande non sono collegate al Suo nome o alle Sue informazioni di contatto. Ipsos e il personale e i ricercatori di NHS England autorizzati elaborano le risposte individuali in modo riservato. Ipsos rispetta tutti gli aspetti e i termini del GDPR del Regno Unito e di tutte le altre normative pertinenti, compresi i requisiti per l'archiviazione sicura.

#### **4.6 Dove verranno conservati e trattati i miei dati personali?**

Tutti i dati personali utilizzati e raccolti per questo sondaggio saranno archiviati da Ipsos all'interno di centri elaborazione dati e server di RackSpace UK nel Regno Unito. RackSpace UK fornisce servizi in hosting al gruppo Ipsos attraverso un'infrastruttura dedicata solo a Ipsos. RackSpace fornisce assistenza fino al livello del sistema operativo e Ipsos gestisce le applicazioni e i dati installati.

#### **4.7 Ho revocato il consenso all'utilizzo di dati personali avvalendomi del National Data Opt Out (revoca del consenso all'utilizzo di dati personali), quindi perché ho ricevuto questo sondaggio?**

Il Dipartimento della salute e dell'assistenza sociale ha confermato che questo sondaggio è esente dal National Data Opt Out. L'[elenco delle esenzioni e dei rinvii delle politiche](#) fornisce ulteriori informazioni.

#### **4.8 Cosa succede alle mie risposte? Il/La professionista della salute a cui mi rivolgo saprà che ho partecipato a questo sondaggio?**

Nessuno dei soggetti coinvolti nella Sua assistenza saprà se ha partecipato al sondaggio.

Ipsos aggatherà le Sue risposte a quelle di altre persone per pubblicare i risultati del sondaggio. Le risposte saranno mantenute riservate. Nessuno potrà identificarla attraverso i risultati pubblicati.

Ipsos invierà tutte le risposte al sondaggio a NHS England. NHS England rimuoverà dai dati qualsiasi dettaglio personale che possa essere utilizzato per identificarla. Collegheranno le risposte al sondaggio con le informazioni contenute nel National Diabetes Audit (NDA) e in altri database sanitari. L'NHS utilizzerà queste informazioni per programmare i servizi relativi al diabete. Può richiedere che le Sue risposte al sondaggio non vengano fornite a NHS England. Tuttavia, una volta che NHS England ha ricevuto i dati del sondaggio, le Sue risposte non possono essere cancellate.

NHS England può condividere le Sue risposte con ricercatori autorizzati, ma solo in modo che non sia possibile identificarla. NHS England condividerà le Sue risposte solo in linea con le rigorose leggi sul trattamento dei dati.

Partecipando al sondaggio, autorizza l'utilizzo dei Suoi dati personali in questi modi.

#### 4.9 Chi sono i ricercatori autorizzati e come possono utilizzare i risultati?

Per poter utilizzare i dati del sondaggio a livello di un paziente individuale, tutti i ricercatori, compresi quelli impiegati da NHS England e da altre organizzazioni, devono richiedere l'autorizzazione. Ogni richiesta deve essere sottoposta a un rigoroso processo di approvazione, durante il quale viene definito il lavoro che verrà svolto, a patto che qualsiasi pubblicazione farà riferimento solo ai dati in forma completamente anonima. Tutti gli altri utenti possono accedere solo ai dati in forma anonima a livello nazionale o dell'Integrated Care System (ICS).

#### 4.10 Per quanto tempo Ipsos conserverà i dati personali e le risposte che permettono l'identificazione?

Ipsos conserverà i dati che consentono di identificarla unicamente per il tempo necessario a supportare il progetto di ricerca e i relativi risultati. Concretamente, questo significa che una volta che Ipsos avrà comunicato i risultati in forma anonima e in maniera accettabile, rimuoverà in modo sicuro i Suoi dati di identificazione personale dai propri sistemi e da quelli dei fornitori. Per questo studio, Ipsos rimuoverà in modo sicuro i Suoi dati personali dai propri sistemi 2 mesi dopo la pubblicazione (data stimata per la cancellazione: gennaio 2025).

#### 4.11 GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati) del Regno Unito

Il GDPR del Regno Unito prevede dei diritti, ma non tutti si applicano quando la base giuridica dell'elaborazione dei dati è la sanità pubblica di interesse pubblico (Articolo 9(2)(h) del GDPR del Regno Unito).

È possibile richiedere l'accesso a tutti i dati personali in possesso di Ipsos fino alla loro cancellazione (2 mesi dopo la pubblicazione, data stimata di cancellazione: gennaio 2025).

È possibile opporsi all'elaborazione dei propri dati personali o delle proprie risposte al sondaggio in qualsiasi momento prima che i dati vengano elaborati per la rendicontazione (data stimata: estate 2024). È possibile opporsi al collegamento delle Sue risposte con il National Diabetes Audit (NDA) e con altri database sanitari, in qualsiasi momento prima che i dati del sondaggio vengano condivisi con NHS England (data stimata: novembre 2024).

NHS England deve generalmente rispondere alle richieste relative ai Suoi diritti entro un mese, anche se esistono alcune eccezioni. [L'informativa sulla privacy](#) di [NHS England](#) spiega i Suoi diritti e come esercitarli.

In caso di dubbi sulla nostra modalità di elaborazione dei Suoi dati personali, ha il diritto di presentare un reclamo presso l'Ufficio del Commissario per l'informazione (ICO). Per maggiori informazioni sui recapiti dell'ICO può consultare il sito <https://ico.org.uk/global/contact-us/> o inviare un'e-mail all'indirizzo [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk).

## Contattaci

#### 4.12 Come contattare Ipsos e NHS England in merito a questo sondaggio e/o ai dati personali?

**È possibile contattare Ipsos, il fornitore che gestisce il sondaggio nei seguenti modi:**

Telefono: 0800 151 0602

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

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

### **Come contattare NHS England**

È possibile contattare il centro di contatto clienti di NHS England via [e-mail](#) o tramite i dettagli riportati di seguito:

Telefono: 0300 311 22 33;

Posta:  
NHS England

PO Box 16738

Redditch, B97 9PT.

Se preferisce, può contattare direttamente l'[ufficio per la protezione dei dati](#) di NHS England per domande sulla protezione dei dati.

Ha il diritto di presentare un reclamo contro NHS England per questioni di protezione dei dati presso l'[Ufficio del Commissario per l'informazione \(ICO\)](#).