

Бихме искали да чуем вашето мнение

Искаме да ви предоставим безопасни и висококачествени услуги, така че да получите най-добрата грижа и лечение. Работим за изграждането на по-добро здравеопазване всеки ден. Бихме искали да чуем мнението ви за опита ви при използването на нашите услуги. Можем да се поучим от това и да се усъвършенстваме.

Изкажете мнението си

Можете да направите коментар, да ни похвалите или да се оплачете.

По какъв начин можете да ни разкажете за вашия опит?

- Говорете с лицето, което полага грижи за вас, или друг член на персонала.
 - Изпратете ни имейл на адрес yoursay@hse.ie
 - Попълнете формуляра, приложен към тази листовка.
 - Изпратете ни имейл с формуляра или го пратете по пощата на адрес HSE Your Service Your Say (Вашата услуга, вашето мнение), като следвате указанията, предоставени с формуляра.
- или**
- Пуснете го в кутията за обратна връзка във вашия местен здравен център.
 - Дайте го на член на персонала.
 - Попитайте за пощенския адрес, на който да го изпратите. Можете също да изпратите писмо до този адрес, ако предпочитате.
- Посетете www.hse.ie/yoursay , за да попълните онлайн Формуляр за обратна връзка „Вашата услуга, вашето мнение“.
 - Безплатен телефон HSE „Вашата услуга, вашето мнение“ на **1800 424 555** от 9:00 - 17:00 от понеделник до петък (с изключение на официални празници). Обадете се на +353 1 642 4555 от чужбина.
 - Безплатен телефон HSELive на **1800 700 700** от 8:00 - 20:00 от понеделник до петък и 9:00 - 17:00 в съботите (с изключение на официални празници). Обадете се на +353 1 240 8787 ако звъните извън Ирландия.

Ако не можете да ни съобщите директно

Ако не сте в състояние сами да направите обратна връзка, можете да помолите някого, на когото имате доверие, като роднина, болногледач или адвокат, да направи това за вас или с вас.

Какво се случва след това?

Коментар или похвала

Ако имате коментар или отправяте похвала, ние ще ги споделим със съответната услуга или член на персонала.

Устно оплакване

Ако искате да подадете устно оплакване за лошо изживяване, можете да изразите вашето опасение с лицето, което предоставя вашите грижи или с друг член на персонала. Те ще се опитат да ви помогнат незабавно, и ако е възможно, до 48 часа.

Официално оплакване

Ако служителят не може да ви помогне да разрешите устното си оплакване до 48 часа или ако искате да направите официално писмено оплакване, служител от Отдела за жалби на HSE ще трябва да разгледа жалбата ви.

Служителят от Отдела за жалби на HSE може да се свърже с вас до 2 работни дни от получаването на вашето официално писмено оплакване, за да разбере повече или да се опита да го разреши.

Служител от Отдела за жалби на HSE официално ще потвърди оплакването до 5 работни дни.

Ако е необходимо разследване, служителят от Отдела за жалби на HSE ще се опита да отговори на вашето оплакване до 30 работни дни.

Ако той се нуждае от повече време за разследване служителят от Отдела за жалби ще ви каже преди изтичането на 30-те работни дни. Служителят от Отдела за жалби ще ви осведомява на всеки 20 работни дни след това, за да ви съобщи какво се случва.

Ако не сте доволни от изхода на разследването, на служителя от Отдела за жалби по отношение на вашето официално оплакване, можете да поискате от HSE да извърши **вътрешно преразглеждане**.

Ако не сте доволни от изхода на вътрешното преразглеждане на HSE, можете да поискате независимо преразглеждане от външни експерти като се свържете с:

- Службата на Омбудсмана (www.ombudsman.ie) **или**
- Омбудсманът за деца, ако сте на възраст под 18 години (www.oco.ie)

Можете да прочетете повече за нашата политика за обратна връзка, „Вашата услуга, вашето мнение“, на www.hse.ie/your say

Контакти

Говорете с лицето, което полага грижи за вас, или друг член на персонала.

Изпратете ни имейл на адрес yoursay@hse.ie

Попълнете формуляра, приложен към тази листовка.

Посетете www.hse.ie/your say, за да попълните онлайн „Вашата услуга, вашето мнение“ Формуляр за обратна връзка

Безплатен телефон HSE „Вашата услуга, вашето мнение“ на 1800 424 555 от 9:00 - 17:00 от понеделник до петък (с изключение на официални празници) Обадете се на +353 1 642 4555 ако сте извън Ирландия

Безплатен телефон HSELive на 1800 700 700 от 8:00 - 20:00 от понеделник до петък и от 9:00 - 17:00 в съботите (с изключение на официални празници). Обадете се на +353 1 240 8787 ако сте извън Ирландия

Пощенски адрес: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Коментар:
Как можем да подобрим нещата?

Похвала:
Какво ви хареса?

Оплакване:
Не сте ли доволни?
Кажете ни!

Сканирайте, за да видите повече езици





Вашата услуга, вашето мнение формуляр за обратна връзка



Ако желаете да дадете обратна връзка, за който и да е аспект от нашата услуга, моля, попълнете този формуляр и ни го изпратете.

Попълвайте формуляра си по електронен път.

Ако искате да запазите всички промени, които сте направили във вашия формуляр, трябва да използвате актуална версия на Adobe Acrobat Reader

[Изтеглете безплатно Adobe Acrobat Reader - adobe.com](https://adobe.com)

Изпращане на формуляр за обратна връзка по имейл

Препоръчваме ви да попълните PDF формуляра с помощта на лаптоп или настолен компютър.

Ако искате да използвате смартфон или таблет, трябва да имате инсталирано приложение за редактиране на PDF на вашето устройство.

1. Изтеглете формуляра на вашето устройство.
2. Отворете формуляра с вашия PDF редактор.
3. Попълнете и запазете формуляра. Ако използвате мобилно устройство, проверете дали всички подробности във формуляра са правилно запазени.
4. Изпратете формуляра на имейл yoursay@hse.ie

Изпращане на формуляр за обратна връзка по пощата

1. Принтирайте и попълнете формуляра (моля, пишете отчетливо или с главни букви).
2. Изпратете по пощата до: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Моля, отбележете какъв вид обратна връзка искате да направите:

Коментар Похвала Оплакване

Име на услугата:

Име на мястото:

(на пример здравен център, административен офис, болница или болнична клиника или отделение)

Дата(и) на преживяването, за което(ито) се отнася(т) тази обратна връзка:



Вашата услуга, вашето мнение
формуляр за обратна връзка



Моля, посочете подробности за отзивите си тук:

A large, empty rectangular area with a light yellow background, intended for providing feedback details.



Вашата услуга, вашето мнение
формуляр за обратна връзка



Вашето име:	
Адрес:	
Електронна поща:	
Тел.:	
Мобилен номер:	
Дата:	

Ако вашата обратна връзка е оплакване, може да се наложи да получим достъп до вашата лична информация, но само когато е необходимо и само до тази документация, която се отнася до проблемите посочени в жалбата ви.

Ако **не желаете** вашата лична информация съхранявана от HSE да бъде достъпна:

Моля, изберете: Да Не

Да се използва само от HSE персонала

Дата на получаване:	
Коментар / Похвала / Оплакване номер:	
Място:	
Служител от Отдела за жалби:	