



## 我们希望聆听您的声音

我们愿为您提供安全而优质的服务，让您收到最佳的保养及治疗。我们每天都尽力构建更好的卫生健康服务。我们希望听到您的声音，了解您在使用我们服务时的体验如何。这样，我们便可以自我提升。

## 表达您的观点

您可以进行评价、给予赞赏或投诉。

## 如何将自己的体验告知我们

- 与提供保健服务的人士或任何职员交谈。
  - 发送电子邮件至 [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
  - 填写本手册所附的表格。
    - 遵循表格上的指引，将表格以电子邮件或邮寄信件的形式发送至 HSE 的 Your Service Your Say 部门。
- 或**
- 将意见放入当地卫生保健中心的反馈箱内。
  - 送至职员手中。
  - 询问邮寄地址。若您更希望寄送信件至该地址，也可以这样做。
- 在网页 [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay) 上填写“反馈信息表格 - 为您提供服务，倾听您的观点”。
  - 在周一至周五的早上9点至下午5点（银行假日除外），拨打 HSE “为您提供服务，倾听您的观点” 免费电话 **1800 424 555**。若您在爱尔兰境外，则拨打 +353 1 642 4555。
  - 在周一至周五的早上8点至晚上8点，以及周六的早上9点至下午5点（银行假日除外），拨打 HSELive 免费电话 **1800 700 700**。若您在爱尔兰境外，则拨打 +353 1 240 8787。

## 如果无法直接告知我们

若您无法自己为我们提供反馈意见，则可以拜托您信赖的人士，如亲戚、看护者或律师，为您代劳或与您共同完成。

## 接下来会发生什么？

### 评价或赞赏

如果您希望进行评价或赞赏，我们将会把您的意见分享至相关的服务部门或职员。

### 口头投诉

若您希望对不愉快的体验进行口头投诉，可以向为您提供保健服务的人士，或另一位职员，提出您的顾虑。他们会立刻尽力帮助您，并在情况允许的时候，在48小时内提供帮助。

### 正式投诉

若该职员无法在48小时内帮助您解决口头投诉的问题，或您希望提出正式的书面投诉，则会有一名 HSE 投诉主管跟进您的投诉事宜。

HSE 投诉主管可能会在收到正式书面投诉起的2个工作日内与您取得联系，了解更多情况或尝试解决问题。

HSE 投诉主管会在5个工作日内正式接收您的投诉。

若需要调查，则 HSE 投诉主管会尽量在30个工作日内回应您的投诉事宜。

如果需要更多时间调查，那么投诉主管会在30个工作日结束前，向您告知。此后，投诉主管会每20个工作日向您更新一次情况，让您了解调查的进展。

若您对投诉主管的调查结果不满意，则可以  
向 HSE 提出**内部复核**的要求。

若您对 HSE 的内部复核结果不满意，可以  
申请独立外部复核，请联系：

- 申诉专员办公室 ([www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie))  
**或**
- 若您是18岁以下人士，则联系儿童申诉  
专员 ([www.oco.ie](http://www.oco.ie))

有关我们的反馈政策，更多信息参  
见“为您提供服务，倾听您的观点”的网  
页，网址为[www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)

## 联系我们

与提供保健服务的人士或另一名职员**交谈**

**发送电子邮件至** [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

**填写**本手册所附的反馈表格

**访问** [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay) 填  
写“反馈信息表格 - 为您提供服务，倾听  
您的观点”

**HSE “为您提供服务，倾听您的观点”免费  
电话** 1800 424 555，致电时间为

周一至周五的早上9点至下午5点  
(银行假日除外)

爱尔兰以外的地区请致电 +353 1 642 4555

**免费致电 HSELive** 1800 700 700

周一至周五的上午8点至下午8点  
以及周六的上午9点至下午5点  
(银行假日除外)

爱尔兰以外的地区请致电 +353 1 240 8787

**邮寄地址：** HSE Your Service Your Say,  
Oak House, Limetree Avenue, Millennium  
Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

**评价：**  
我们该如何提高？

**赞赏：**  
您喜欢哪个方面？

**投诉：**  
是否有所不满？  
请告知我们

扫码获取  
更多语言的资讯





对于我们服务的任何方面，若希望提供反馈意见，请填写此表格并发送给我们。

### 以电子形式填写表格

若希望把您对表格的任何改动保存下来，则必须使用最新版本的 Adobe Acrobat Reader

[免费下载 Adobe Acrobat Reader - adobe.com](#)

### 用电子邮件发送反馈表格

我们建议使用笔记本或台式设备填写 PDF 表格。

若您希望使用智能手机或平板电脑，则必须在设备上安装PDF编辑软件。

1. 将表格下载至设备上。
2. 用 PDF 编辑软件打开表格。
3. 完成填写并保存表格。若您使用移动设备，请核查确保表格中的所有细节都已正确保存。
4. 将表格用电子邮件发送至 [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

### 用邮寄的形式发送反馈表格

1. 打印并填写表格（请用清晰的字迹或用大写字母填写）。
2. 邮寄至：HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co.Kildare, W91 KDC2

请勾选您希望提供的反馈类别：

评价  赞赏  投诉

**服务名称：**

**地点名称：**

（例如卫生保健中心，行政办公室，医院，医院的诊所或病房）

**与此反馈相关的事件所发生的日期：**



**“为您提供服务，倾听您的声音”反馈表格**



请在此提供您的反馈详情：

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



您的名字：

地址：

电子邮件：

电话：

手机：

日期：

若您的反馈是投诉事宜，那么有可能需要查看您的个人信息，但我们仅会在有需要的地方查询，并只查询与您投诉事宜相关的记录。

如果您**不希望**我们查询您所保留在HSE的个人信息：

请选择： 是  否

### 仅限 HSE 职员使用

接收日期：

/ /

评价 / 赞赏 / 投诉号码：

地点：

投诉主管：