



## Dorim să auzim părerea dvs.

Dorim să vă oferim servicii sigure și de înaltă calitate, astfel încât să beneficiați de cea mai bună îngrijire și de cel mai bun tratament. În fiecare zi depunem eforturi pentru a avea un serviciu de sănătate mai bun. Ne-ar plăcea să ne spuneți despre experiența dvs. privind utilizarea serviciilor noastre. Putem învăța din aceasta și putem deveni mai buni.

## Spuneți-vă părerea

Puteți să faceți un comentariu, un compliment sau o reclamație.

### Cum ne puteți împărtăși experiența dvs.

- Discutați cu persoana care se ocupă de îngrijirea dvs. sau cu un membru al personalului.
  - Trimiteți-ne un e-mail pe adresa **yoursay@hse.ie**
  - Completați formularul atașat la această broșură.
    - Trimiteți formularul prin e-mail sau prin poștă la HSE Your Service Your Say, urmând instrucțiunile furnizate împreună cu formularul.
- sau**
- Puneți-l în cutia pentru feedback din centrul de sănătate local.
  - Dați-l unui membru al personalului.
  - Cereți o adresă la care să îl trimiteți prin poștă. De asemenea, dacă preferați, puteți trimite o scrisoare la această adresă.
- Vizitați **www.hse.ie/yoursay** pentru a completa online Formularul Serviciul nostru, Feedback-ul dvs.
  - Sunați gratuit la HSE Your Service Your Say la numărul de telefon **1800 424 555** între orele 09:00 și 17:00, de luni până vineri (cu excepția sărbătorilor legale). Sunați la +353 1 642 4555 din afara Irlandei.

- Sunați gratuit la HSELive la numărul de telefon **1800 700 700** între orele 08:00 și 20:00, de luni până vineri, și între orele 09:00 și 17:00, sâmbăta (cu excepția sărbătorilor legale). Sunați la +353 1 240 8787 din afara Irlandei.

### Dacă nu ne puteți spune direct

Dacă nu sunteți în măsură să ne oferiți feedback-ul personal, puteți ruga o persoană de încredere, cum ar fi o rudă, un îngrijitor sau un avocat, să facă acest lucru pentru dvs. sau împreună cu dvs.

## Ce se întâmplă în continuare?

### Comentariu sau compliment

Dacă doriți să faceți un comentariu sau un compliment, îl vom împărtăși cu serviciul sau cu membrul personalului căruia îi este adresat.

### Reclamație verbală

Dacă doriți să faceți o reclamație verbală cu privire la o experiență neplăcută, vă puteți exprima îngrijorarea față de persoana care vă oferă serviciile de îngrijire sau față de un alt membru al personalului. Aceștia vor încerca să vă ajute imediat și, dacă este posibil, în termen de 48 de ore.

### Reclamație scrisă

În cazul în care membrul personalului nu vă poate ajuta să rezolvați reclamația verbală în termen de 48 de ore sau dacă doriți să depuneți o reclamație oficială în scris, un Responsabil cu soluționarea reclamațiilor al HSE va fi rugat să analizeze reclamația dvs.

Responsabilul cu soluționarea reclamațiilor al HSE vă poate contacta în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea reclamației dvs. în scris pentru a afla mai multe informații sau pentru a încerca să o rezolve.

Responsabilul cu soluționarea reclamațiilor al HSE va confirma în mod oficial reclamația dvs. în termen de 5 zile lucrătoare.

În cazul în care este necesară o investigație, Responsabilul cu soluționarea reclamațiilor al HSE va încerca să vă răspundă la reclamație în termen de 30 de zile lucrătoare.



În cazul în care are nevoie de mai mult timp pentru a investiga, Responsabilul cu soluționarea reclamațiilor vă va anunța înainte de expirarea celor 30 de zile lucrătoare. Ulterior, Responsabilul cu soluționarea reclamațiilor vă va informa la fiecare 20 de zile lucrătoare cu privire la starea reclamației dvs.

Dacă nu sunteți mulțumit de rezultatul investigației efectuate de Responsabilul cu soluționarea reclamațiilor în legătură cu reclamația dvs. scrisă, puteți solicita HSE să efectueze o **revizuire internă**.

În cazul în care nu sunteți mulțumit de rezultatul revizuirii interne efectuate de HSE, puteți solicita o revizuire externă independentă, contactând:

- Biroul Ombudsmanului ([www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)) **sau**
- Ombudsmanul pentru copii, dacă aveți mai puțin de 18 ani ([www.oco.ie](http://www.oco.ie))

Puteți citi mai multe despre politica noastră privind feedback-ul, Serviciul nostru, Feedback-ul dvs., pe adresa **[www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)**

## Comentariu:

Ce putem  
îmbunătăți?

## Reclamație:

Sunteți nemulțumit?  
Spuneți-ne!

## Compliment:

Ce v-a plăcut?

## Contactați-ne

**Discutați** cu persoana care se ocupă de îngrijirea dvs. sau cu un membru al personalului.

**Trimiteți un e-mail pe adresa** [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

**Completați** formularul de feedback atașat la această broșură.

**Vizitați** [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay) pentru a completa online Formularul Serviciul nostru, Feedback-ul dvs.

**Sunați gratuit la HSE Your Service Your Say** la numărul de telefon 1800 424 555 între orele 09:00 și 17:00, de luni până vineri (cu excepția sărbătorilor legale) Sunați la +353 1 642 4555 din afara Irlandei.

**Sunați gratuit la HSELive** la numărul de telefon 1800 700 700 între orele 08:00 și 20:00, de luni până vineri, și între orele 09:00 și 17:00, sâmbăta (cu excepția sărbătorilor legale) Sunați la +353 1 642 4555 din afara Irlandei.

**Adresa poștală:** HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Scanați pentru  
alte limbi





Dacă doriți să ne oferiți feedback cu privire la orice aspect al serviciilor noastre, vă rugăm să completați acest formular și să ni-l trimiteți.

### **Completarea formularului în format electronic**

Dacă doriți să salvați orice modificări pe care le faceți la formularul dvs., trebuie să utilizați o versiune recentă a programului Adobe Acrobat Reader

[Descărcați gratuit Adobe Acrobat Reader - adobe.com](https://www.adobe.com)

### **Trimiterea unui formular de feedback prin e-mail**

Vă recomandăm să completați formularul PDF utilizând un laptop sau un dispozitiv desktop.

Dacă doriți să utilizați un smartphone sau o tabletă, trebuie să aveți o aplicație de editare PDF instalată pe dispozitiv.

1. Descărcați formularul pe dispozitivul dvs.
2. Deschideți formularul cu editorul PDF.
3. Completați și salvați formularul. Dacă folosiți un dispozitiv mobil, verificați dacă toate detaliile din formular au fost salvate corect.
4. Trimiteți formularul prin e-mail pe adresa [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

### **Trimiterea unui formular de feedback prin poștă**

1. Tipăriți și completați formularul (vă rugăm să scrieți clar sau cu litere de tipar).
2. Destinatar: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Vă rugăm să bifați ce tip de feedback doriți să oferiți:

Comentariu  Compliment  Reclamație

### **Denumirea serviciului:**

### **Numele locației:**

(de exemplu, centru de sănătate, birou administrativ, spital sau clinică sau secție de spital)

### **Data (datele) experienței la care se referă acest feedback:**



Vă rugăm să oferiți detalii despre feedback-ul dvs. aici:

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



<b>Numele dvs.:</b>	
<b>Adresa:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Tel:</b>	
<b>Mobil:</b>	
<b>Data:</b>	

În cazul în care feedback-ul dvs. reprezintă o reclamație, este posibil să fie necesar să accesăm informațiile dvs. personale, dar numai în cazul în care este necesar și numai pentru acele înregistrări care au legătură cu aspectele din reclamația dvs.

Dacă **nu doriți** ca informațiile dvs. personale deținute de HSE să fie accesate:

**Selectați:** Da  Nu

### În vederea utilizării doar de personalul HSE

Data primirii:	/ /
Comentariu / Compliment / Nr. reclamație:	
Locația:	
Responsabil cu soluționarea reclamațiilor:	