

Ești un copil sau o persoană tânără care  
utilizează serviciile de sănătate ale HSE?

# Dorim să auzim

părererea ta





Spune-ți  
părerea

## Dorim să auzim părerea ta.

### HSE dorește să îți ofere îngrijire și tratament în condiții de siguranță.

Dorim să fii mulțumit de serviciile pe care le primești și de modul în care ești tratat de tot personalul nostru. Pentru a ne asigura că acest lucru se întâmplă, dorim să aflăm care este experiența ta cu privire la serviciile noastre.

Vom trata cu respect tot ceea ce ne vei spune.



Comentariu:  
Ce putem  
îmbunătăți?

Compliment:  
Ce ți-a plăcut?

Reclamație:  
Ești nemulțumit?  
Spune-ne!

### Discută cu un membru al personalului sau cu persoana care te îngrijește. Aceștia vor să audă ce ai de spus și vor încerca să te ajute imediat.

Dacă nu dorești să faci acest lucru, poți, de asemenea:

- Roagă-ți părintele (părinții)/tutorele (tutorii) să ne spună ce crezi.
- Trimite un e-mail pe adresa [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
- Vizitează [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay) pentru a completa online Formularul Serviciul nostru, Feedback-ul tău.
- Completează formularul atașat la această broșură.
  - Trimite formularul prin e-mail sau prin poștă la HSE Your Service Your Say, urmând instrucțiunile furnizate împreună cu formularul.

#### sau

- Pune-l în cutia pentru feedback din centrul de sănătate local.
- Dă-l unui membru al personalului.
- Cere o adresă la care să îl trimiți prin poștă. De asemenea, dacă preferi, poți trimite o scrisoare la această adresă.
- Contactează telefonic **Echipele HSE Your Service Your Say** de la **09:00 la 17:00, de luni până vineri** (cu excepția sărbătorilor legale) și vorbește cu un membru al personalului care te va ajuta.
  - Număr de telefon gratuit 1800 424 555
  - Sună la +353 1 642 4555 din afara Irlandei
- Contactează **Echipele HSELive** între orele **08:00 și 20:00, de luni până vineri**, și între orele **09:00 și 17:00, sâmbăta** (cu excepția sărbătorilor legale).
  - Număr de telefon gratuit 1800 700 700
  - Sună la +353 1 240 8787 din afara Irlandei

## Ce vom face noi

### Comentariu sau compliment

Dacă faci un comentariu sau un compliment, te vom contacta pentru a-ți mulțumi și îl vom transmite persoanei sau serviciului potrivit.

### Reclamație

Dacă ai o reclamație, îți vom mulțumi că ne-ai anunțat și vom încerca să o rezolvăm cât mai repede posibil, de obicei în termen de 2 zile lucrătoare.

În cazul în care avem nevoie de mai mult timp, te vom informa și vom încerca să rezolvăm problema în termen de 30 de zile lucrătoare. Dacă este nevoie de mai mult timp, te vom ține la curent la fiecare 20 de zile lucrătoare.

**Suntem bucuroși să îți explicăm orice lucru pe care nu îl înțelegi sau să răspundem la întrebările pe care le ai.**

Pentru mai multe informații, vizitează

**[www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)**



## Informații de care am nevoie pentru a depune o reclamație

Pentru a ne ajuta să analizăm reclamația ta cât mai repede posibil, te rugăm să ne spui:

- Ce s-a întâmplat.
- Când și unde s-a întâmplat.
- Dacă este posibil, numele oricărui membru al personalului sau al altor persoane implicate.

## Drepturile tale

Indiferent de vârstă, ai drepturi în ceea ce privește serviciile medicale. Printre acestea se numără:

- dreptul de a avea acces la serviciile medicale;
- dreptul de a-ți spune părerea și de a fi ascultat;
- dreptul de a depune o reclamație în cazul în care ești nemulțumit de un serviciu sau de îngrijirea și tratamentul de care beneficiazi.

## Alte informații utile

- Informațiile tale sunt confidențiale, dar pot fi partajate în cazul în care considerăm că există un risc pentru tine sau pentru orice alt copil sau tânăr.
- Părintele (părinții)/tutorele (tutorii) tău/tăi poate (pot), de asemenea, să facă un comentariu sau o reclamație cu privire la serviciul nostru în numele tău și, în acest caz, vom solicita, de asemenea, punctul tău de vedere.
- Te vom sprijini sau te vom informa ce tipuri de sprijin sunt disponibile pentru tine.



## Contactează-ne

**Discută** cu un membru local al personalului

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

**Completează** formularul de feedback atașat la această broșură

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

**Apelează gratuit** HSE Your Service Your Say la numărul 1800 424 555  
de la 09:00 la 17:00 Luni - Vineri  
(cu excepția sărbătorilor legale)

**Apelează gratuit** HSELive la numărul 1800 700 700  
de la 08:00 la 20:00 Luni - Vineri  
de la 09:00 la 17:00 Sâmbăta  
(cu excepția sărbătorilor legale)

Scanează  
pentru alte  
limbi



Broșură elaborată  
în parteneriat cu



YOUTH  
ADVISORY  
COUNCIL



Dacă dorești să ne oferi feedback cu privire la orice aspect al serviciilor noastre, te rugăm să completezi acest formular și să ni-l trimiți.

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

Dacă dorești să salvezi orice modificări pe care le faci la formularul tău, trebuie să utilizezi o versiune recentă a programului Adobe Acrobat Reader

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

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

Îți recomandăm să completezi formularul PDF utilizând un laptop sau un dispozitiv desktop.

Dacă dorești să utilizezi un smartphone sau o tabletă, trebuie să ai o aplicație de editare PDF instalată pe dispozitiv.

1. Descarcă formularul pe dispozitivul dvs.
2. Deschide formularul cu editorul PDF.
3. Completează și salvează formularul. Dacă folosești un dispozitiv mobil, verifică dacă toate detaliile din formular au fost salvate corect.
4. Trimite formularul prin e-mail pe adresa [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

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

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

Aș dori să fac un/o (bifează)

Comentariu  Compliment  Reclamație

Cum se numește serviciului despre care scrii?

Unde s-a întâmplat?

Când s-a întâmplat?



Folosind propriile cuvinte, te rugăm să ne spui ce s-a întâmplat?

A large, empty rectangular area with a light yellow background, intended for the user to provide feedback.



Nume:	
Adresă poștală:	
E-mail (dacă ai):	
Număr de telefon:	
Număr de mobil:	
Semnătura:	
Nume părinte/tutore:	
Semnătură părinte/tutore:	

### În vederea utilizării doar de personalul HSE

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