

És uma criança ou um jovem e estás a utilizar os serviços de saúde do HSE?

Gostaríamos de ouvir

a tua
opinião





a tua
opinião

Gostaríamos de saber a tua opinião

O HSE quer proporcionar-te cuidados seguros e tratamento.

Queremos que fiques satisfeito/a com o serviço que recibes e com a forma como és tratado/a por todo o nosso pessoal. Para nos certificarmos de que tal acontece, queremos conhecer a tua experiência sobre os nossos serviços.

Vamos tratar tudo o que nos contares com respeito.



Comentário:

De que forma podemos melhorar?

Elogio:

Do que é que gostaste?

Reclamação:

Não ficaste satisfeito/a? Conta-nos!

Diz a um membro da equipa ou à pessoa que está a prestar-te cuidados. Eles querem saber a tua opinião e vão tentar ajudar-te imediatamente.

Se não quiseres fazer assim, também podes:

- Pedir aos teus pais/tutores para nos dizerem a tua opinião.
- Email yoursay@hse.ie
- Visita www.hse.ie/yoursay para preencher o Formulário de Feedback online O Teu Serviço, a Tua Opinião.
- Preenche o formulário que se encontra anexado a este folheto.
 - Envia por correio ou email o formulário para o HSE Your Service Your Say seguindo as instruções facultadas no formulário.
- ou**
 - Coloca-o na caixa de feedback no teu serviço local de saúde.
 - Entrega-o a um membro da equipa.
 - Pede o endereço para onde o deves enviar. Também podes enviar uma carta para essa morada se assim preferires.
- Podes telefonar à nossa equipa do **HSE O teu Serviço a tua Opinião** das **9:00 - 17:00, de segunda a sexta-feira** (excluindo feriados) e falar com um membro da equipa que te vai ajudar.
 - Número sem custos 1800 424 555
 - Liga +353 1 642 4555 de fora da Irlanda
- Telefona à nossa equipa **HSELive** das **8:00 às 20:00, de segunda a sexta-feira** e das **9:00 às 17:00 aos sábados** (excluindo feriados).
 - Número sem custos 1800 700 700
 - Liga +353 1 240 8787 de fora da Irlanda

O que vamos fazer

Comentar ou Elogiar

Se fizeres um comentário ou elogio, entraremos em contacto contigo para te agradecer e vamos reencaminhar a informação para a pessoa ou serviço certos.

Reclamação

Se apresentares uma reclamação, vamos agradecer-te por nos informares e tentar resolver o assunto o mais rapidamente possível, geralmente no prazo de 2 dias úteis.

Nos casos em que necessitarmos de mais tempo, informar-te-emos e tentaremos resolver o assunto no prazo de 30 dias úteis. Se for necessário tempo extra, vamos manter-te informado/a a cada 20 dias úteis.

Teremos todo o gosto em explicar algo que não percebas ou responder a quaisquer questões que possas ter.

Para mais informações, visita

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



Informação que preciso para fazer uma reclamação

Para nos ajudar a analisarmos o mais rapidamente possível a tua reclamação, informa-nos:

- O que é que aconteceu.
- Quando e onde aconteceu.
- Se possível, os nomes das pessoas envolvidas.

Os teus Direitos

Independentemente da tua idade, tens direitos quando se trata de receberes serviços de saúde. Estes incluem:

- O direito ao acesso a serviços de assistência médica.
- O direito a opinião e a seres escutado/a.
- O direito a reclmares se não estiveres satisfeito/a com um serviço ou cuidado e tratamento que recebeste.

Outra informação útil

- A tua informação é confidencial mas pode ser partilhada se acreditarmos que existe um risco para ti ou para qualquer outra criança ou jovem.
- Os teus pais/tutores podem também fazer um comentário ou apresentar uma reclamação sobre o nosso serviço em teu nome e quando tal acontece vamos procurar também a tua opinião.
- Vamos apoiar-te ou informar-te que apoios se encontram disponíveis para ti.



Contacta-nos

- Fala** com um membro local ou funcionário
- Email** yoursay@hse.ie
- Preenche** o formulário que se encontra anexado a este folheto.
- Visita** www.hse.ie/yoursay para preencher o Formulário de Feedback online O Teu Serviço, a Tua Opinião
- Número sem custos** HSE Your Service Your Say pelo n.º 1800 424 555 das 9:00 às 17:00 de segunda a sexta-feira (excluindo feriados)
- Telefone sem custo** HSELive pelo n.º 1800 700 700 das 8:00 às 20:00 de segunda a sexta-feira e das 9:00 às 17:00 aos sábados (excluindo feriados)

Digitaliza para
mais línguas



Folheto desenvolvido
em parceira com



YOUTH
ADVISORY
COUNCIL



O Teu Serviço, a Tua Opinião Formulário de Feedback



Se desejares facultar feedback sobre qualquer aspeto do nosso serviço, preenche este formulário e envia-nos o formulário.

Preencher o formulário eletronicamente

Se queres fazer quaisquer alterações ao teu formulário, tens de usar uma versão recente do Adobe Acrobat Reader

[Transfere o Adobe Acrobat Reader sem custos - adobe.com](#)

Enviar um formulário de feedback por email

Recomendamos que preenchas o formulário em formato PDF utilizando um laptop ou computador de secretária.

Se quiseres utilizar um smartphone ou tablet, deves ter um app de edição de PDF instalada no teu dispositivo.

1. Transfere o formulário para o teu dispositivo.
2. Abre o formulário com o teu editor de PDF.
3. Preenche e guarda o formulário. No caso de estares a utilizar um dispositivo móvel, verifica se todos os detalhes no formulário foram devidamente guardados.
4. Envia o formulário por email para yoursay@hse.ie

Enviar um formulário de feedback por correio

1. Imprime e preenche o formulário (escreve claramente ou usa letras maiúsculas).
2. Envia para: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Gostaria de fazer um/a (marca a adequada)

Comentário Elogio Reclamação

Qual é o nome do serviço sobre o qual estás a escrever?

Onde é que se verificaram os factos?

Quando é que se verificaram os factos?



O Teu Serviço, a Tua Opinião
Formulário de Feedback



Diz-nos o que aconteceu, nas tuas palavras.

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



O Teu Serviço, a Tua Opinião
Formulário de Feedback



Nome:	
Endereço postal:	
E-mail (se disponível):	
Número de telefone:	
Telemóvel:	
Assinatura:	
Nome do Pai / Tutor:	
Assinatura do Pai / Tutor:	

Utilização reservada aos Funcionários do HSE

Recebido em:	
Número de Comentário / Elogio / Reclamação:	
Local:	
Responsável pelas Reclamações:	