

Queremos ouvir você

Queremos lhe oferecer serviços seguros e de alta qualidade para que você receba o que há de melhor em cuidado e tratamento. Estamos trabalhando para desenvolver um serviço de saúde melhor todos os dias. Gostaríamos de saber sobre a sua experiência na utilização dos nossos serviços. Com isso, podemos aprender e aprimorar.

Dê sua opinião

Você pode fazer um comentário, um elogio ou uma reclamação.

Como nos contar sobre a sua experiência

- Fale com o seu profissional de saúde ou com um membro da equipe.
 - Envie um e-mail para yoursay@hse.ie
 - Preencha o formulário anexado a este folheto.
 - Envie o formulário por e-mail ou pelo correio para HSE Seu Serviço, Sua Opinião seguindo as instruções fornecidas no formulário.
- ou**
- Deposite na caixa de opiniões no seu centro de saúde local.
 - Entregue a um membro da equipe.
 - Solicite o endereço de envio.
Você também pode enviar uma carta para esse endereço se preferir.
- Acesse www.hse.ie/yoursay e preencha o Formulário On-line de Feedback Seu Serviço, Sua Opinião.
 - Ligue gratuitamente para HSE Seu Serviço, Sua Opinião no número **1800 424 555** de segunda a sexta-feira (exceto feriados bancários), das 9h às 17h. Ligue para +353 1 642 4555 se estiver fora da Irlanda.
 - Ligue gratuitamente para HSELive no número **1800 700 700** de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e sábados, das 9h às 17h (exceto feriados bancários). Ligue para +353 1 240 8787 se estiver fora da Irlanda.

Se você não puder nos contar diretamente

Se você não puder nos dar o seu feedback, peça para alguém em quem você confia, como um parente, cuidador ou responsável fazer isso por você ou com você.

Qual é a próxima etapa?

Comentário ou elogio

Se você tiver um comentário ou elogio a fazer, nós o compartilharemos com o serviço ou membro da equipe relevante.

Queixa verbal

Se você quiser fazer uma queixa verbal sobre uma experiência ruim, você pode levar sua preocupação para o seu profissional de saúde ou outro membro da equipe. Eles tentarão ajudá-lo imediatamente e, se possível, em até 48 horas.

Queixa formal

Se o membro da equipe não conseguir ajudar você a resolver a sua queixa verbal em até 48 horas ou se você quiser fazer uma reclamação formal por escrito, um funcionário do setor de reclamações do HSE será encarregado de analisar a sua queixa.

O funcionário poderá entrar em contato com você em até 2 dias úteis após o recebimento da sua queixa formal por escrito para saber mais a respeito ou tentar resolvê-la.

O funcionário confirmará formalmente a sua queixa dentro de 5 dias úteis.

Se for necessária uma investigação, o funcionário tentará responder à sua queixa em até 30 dias úteis.

Se for necessário mais tempo para investigar, o funcionário avisará você antes do fim dos 30 dias úteis. Após esse período, o funcionário do setor de reclamações atualizará você a cada 20 dias úteis para mantê-lo a par do que está acontecendo.

Se você não ficar satisfeito com o resultado da investigação do funcionário do setor de reclamações sobre a sua queixa formal, você pode pedir para o HSE realizar uma **análise interna**.

Se você não ficar satisfeito com o resultado da análise interna conduzida pelo HSE, você pode solicitar uma análise externa independente entrando em contato com:

- a Ouvidoria (www.ombudsman.ie) **ou**
- a Ouvidoria para Crianças e Adolescentes se você tiver menos de 18 anos (www.oco.ie)

Você encontra mais informações sobre nossa política de feedback, Seu Serviço, Sua Opinião, em **www.hse.ie/yoursay**

Fale conosco

Fale com o seu profissional de saúde ou outro membro da equipe

Envie um e-mail para yoursay@hse.ie

Preencha o formulário de feedback anexado a este folheto

Acesse www.hse.ie/yoursay e preencha o Formulário On-line de Feedback Seu Serviço, Sua Opinião

Ligue gratuitamente para HSE Seu Serviço, Sua Opinião

no número 1800 424 555 de segunda a sexta-feira (exceto feriados bancários) das 9h às 17h
Ligue para +353 1 642 4555 se estiver fora da Irlanda

Ligue gratuitamente para HSELive

no número 1800 700 700 de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e sábados, das 9h às 17h (exceto feriados bancários)
Ligue para +353 1 240 8787 se estiver fora da Irlanda

Endereço para correspondência:

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

Comentário:
Como podemos
melhorar?

Elogio:
Do que você
gostou?

Reclamação:
Não gostou?
Conte-nos!

Leia o código para
mais idiomas





Se você quiser comentar sobre qualquer aspecto do nosso serviço, preencha este formulário e nos envie.

Preenchimento eletrônico do formulário

Se quiser salvar as alterações feitas no formulário, você deve usar uma versão recente do Adobe Acrobat Reader

[Baixe o Adobe Acrobat Reader gratuitamente, em adobe.com](#)

Como enviar o formulário de feedback por e-mail

Recomendamos que você preencha o formulário em PDF em um laptop ou computador desktop.

Se quiser usar um smartphone ou tablet, você deve ter um aplicativo de edição de PDF instalado no seu dispositivo.

1. Baixe o formulário no seu dispositivo.
2. Abra o formulário com o editor de PDF.
3. Preencha e salve o formulário. Se você usa um dispositivo móvel, verifique se todos os dados do formulário foram salvos corretamente.
4. Envie o formulário para yoursay@hse.ie

Como enviar o formulário de feedback pelo correio

1. Imprima e preencha o formulário (escreva de forma legível ou em letras maiúsculas).
2. Envie para o endereço: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Marque o tipo de feedback que você deseja dar:

Comentário Elogio Reclamação

Nome do serviço:

Nome do local:

(por exemplo, centro de saúde, setor administrativo, hospital, clínica ou ala hospitalar)

Data(s) da experiência a que esse feedback se refere:



Formulário de Feedback
Seu Serviço, Sua Opinião



Forneça o seu feedback em detalhes aqui:

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



Seu nome:	
Endereço:	
E-mail:	
Tel.:	
Celular:	
Data:	

Se o seu feedback for uma reclamação, talvez precisemos acessar seus dados pessoais, mas somente se necessário e apenas para os registros relacionados aos problemas na sua queixa.

Você **aceita** que a HSE acesse seus dados pessoais?

Selecione: Sim Não

Somente para uso da equipe do HSE

Recebido em:	
Número do Comentário / Elogio / Reclamação:	
Local:	
Funcionário do Setor de Reclamações:	