

Gostaríamos de saber a sua opinião

Queremos proporcionar-lhe serviços de elevada qualidade e segurança para que receba o melhor cuidado e tratamento. Trabalhamos diariamente no sentido de construir o melhor serviço de saúde. Gostaríamos de ouvir a sua opinião sobre a sua experiência de utilização dos nossos serviços. Acreditamos que podemos aprender e melhorar.

A sua opinião

Pode fazer um comentário, dar um elogio ou fazer uma reclamação.

Como contar-nos sobre a sua experiência

- Fale com a pessoa que está a prestar-lhe assistência.
- Contacte-nos através do email **yoursay@hse.ie**
- Preencha o formulário que se encontra anexado a este folheto.
 - Envie por correio ou email o formulário para o HSE Your Service Your Say seguindo as instruções facultadas no formulário.

ou

 - Coloque-o na caixa de feedback no seu centro local de saúde.
 - Entregue-o a um membro da equipa.
 - Peça o endereço para onde o deve enviar. Também pode enviar uma carta para essa morada se assim preferir.
- Visite **www.hse.ie/yoursay** para preencher o Formulário de Feedback online O Seu Serviço, a Sua Opinião.
- Telefone sem custos do HSE Your Service Your Say para o número **1800 424 555** das 9h às 17h de segunda a sexta-feira (excluindo os feriados). Ligue +353 1 642 4555 de fora da Irlanda.
- Contacte o HSELive através do número sem custos **1800 700 700** das 8h às 20h de segunda a sexta-feira e das 9h às 17h aos sábados (excluindo feriados). Ligue +353 1 240 8787 de fora da Irlanda.

Se não nos conseguir dizer diretamente

Se não conseguir dar-nos o seu feedback, pode pedir a alguém da sua confiança, como por exemplo um familiar, cuidador ou advogado para o fazer por si ou consigo.

O que acontece a seguir?

Comentário ou elogio

Caso tenha um comentário ou elogio, vamos partilhá-lo com os funcionários do serviço relevante.

Reclamação verbal

Se desejar fazer uma reclamação verbal sobre uma má experiência, pode apresentar a sua preocupação à pessoa que lhe está a prestar assistência ou a outro funcionário. Vamos tentar ajudar imediatamente, e se possível, no prazo de 48 horas.

Reclamação formal

Se os funcionários não conseguirem ajudar a resolver a sua reclamação verbal no prazo de 48 horas ou se desejar fazer uma reclamação formal por escrito, será solicitado a um Responsável pelas Reclamações do HSE que trate da sua reclamação.

O Responsável pelas Reclamações do HSE pode contactar-lo/la no prazo de 2 dias úteis a partir do recebimento do seu formulário de reclamação formal por escrito para obter mais informações ou tentar resolver o assunto.

O Responsável pelas Reclamações do HSE vai formalmente confirmar a receção da sua reclamação no prazo de 5 dias úteis.

Se for necessária uma investigação, o Responsável pelas Reclamações do HSE vai tentar responder à sua reclamação no prazo de 30 dias úteis.

Se necessitar de mais tempo para investigar, o Responsável pelas Reclamações vai informá-lo/a antes do final dos 30 dias úteis. O Responsável pelas Reclamações vai mantê-lo/a atualizado/a a cada 20 dias úteis após essa data para explicar o que se está a passar.

Caso não fique satisfeito/a com o resultado da investigação do Responsável pelas Reclamações da sua reclamação formal, pode solicitar ao HSE para realizar uma **avaliação interna**.

Se não está satisfeito/a com o resultado da avaliação interna por parte do HSE, pode solicitar uma análise externa independente contactando:

- O Gabinete do Provedor (www.ombudsman.ie) **ou**
- o Provedor para as Crianças se tiver menos de 18 anos de idade (www.oco.ie)

Pode ler mais sobre a nossa política de feedback, Your Service Your Say, em **www.hse.ie/yoursay**

Contacte-nos

Fale com a pessoa que lhe está a prestar assistência ou outro funcionário

Email yoursay@hse.ie

Preencha o formulário de feedback que se encontra anexado a este folheto.

Visite www.hse.ie/yoursay para preencher o Formulário de Feedback online Your Service Your Say

Telefone sem custos

HSE Your Service Your Say

pelo n.º 1800 424 555 das

9h - 17h Segunda a Sexta-feira

(excluindo feriados)

Ligue +353 1 642 4555 de fora da Irlanda

Telefone sem custos HSELive

pelo n.º 1800 700 700

das 8h às 20h Segunda a sexta-feira

e 9h - 17h aos sábados

(excluindo feriados)

Ligue +353 1 240 8787 de fora da Irlanda

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

Comentário:

De que forma podemos melhorar?

Elogio:

Do que é que gostou?

Reclamação:

Não ficou satisfeito/a?
Conte-nos!

Digitalize para
mais línguas





O Seu Serviço, a Sua Opinião

Formulário de Feedback



Se desejar facultar feedback sobre qualquer aspeto do nosso serviço, preencha este formulário e envie-nos o formulário.

Preencher o formulário eletronicamente

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

[Transfira o Adobe Acrobat Reader sem custos - adobe.com](https://www.adobe.com/pt/acrobat/reader-main.html)

Enviar um formulário de feedback por email

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

Se quiser utilizar um smartphone ou tablet, deve ter um app de edição de PDF instalada no seu dispositivo.

1. Transfira o formulário para o seu dispositivo.
2. Abra o formulário com o seu editor de PDF.
3. Preencha e guarde o formulário. No caso de estar a utilizar um dispositivo móvel, verifique se todos os detalhes no formulário foram devidamente guardados.
4. Envie o formulário por email para yoursay@hse.ie

Enviar um formulário de feedback por correio

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

Assinale que tipo de feedback deseja facultar:

Comentário Elogio Reclamação

Nome do serviço:

Nome do local:

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

Data(s) da ocorrência a que este feedback diz respeito:



O Seu Serviço, a Sua Opinião
Formulário de Feedback



Faculte detalhes do seu feedback aqui:

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



O Seu Serviço, a Sua Opinião
Formulário de Feedback



| | |
|--------------------|--|
| O seu nome: | |
| Endereço: | |
| Email: | |
| Tel: | |
| Telemóvel: | |
| Data: | |

Se o seu feedback for relacionado com uma reclamação, podemos precisar de aceder à sua informação pessoal, mas apenas quando necessário e para aqueles registos que se relacionam com as questões da sua reclamação.

Se **não desejar** que as suas informações pessoais detidas pelo HSE sejam acedidas:

Selecione: Sim Não

Utilização reservada aos Funcionários do HSE

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