

Hai un'età inferiore ai 18 anni e stai usufruendo dei servizi sanitari dell'HSE?

**Fatti
sentire!**





**dicci
la
tua**

Vogliamo sapere la tua opinione

**L'HSE vuole offrirti un livello di cure
e assistenza elevato e sicuro.**

Vogliamo che tu sia soddisfatto del servizio e del trattamento che ti dà il nostro staff. Per far sì che questo si verifichi, vogliamo conoscere la tua esperienza riguardo ai servizi che hai ricevuto.

Tratteremo tutti i tuoi commenti con il massimo rispetto.

Osservazione:
Come possiamo
migliorare?

Apprezzamento:
Cosa hai
apprezzato?

Reclamo:
Cosa non ti è piaciuto?
Faccelo sapere!

Parla con la persona che ti assiste. Le interessa ascoltare la tua opinione e cercherà di aiutarti immediatamente.

In alternativa, puoi:

- chiedere ai tuoi genitori di comunicarci i tuoi commenti
- mandarci un'email a **yoursay@hse.ie**
- visitare la pagina **www.hse.ie/yoursay** per compilare il modulo Il tuo servizio, la tua opinione online
- compilare il modulo allegato a questo foglio informativo
- inviare un'email o una lettera a "HSE Your Service Your Say" seguendo le istruzioni presenti nel modulo

oppure puoi

- compilare il modulo dei commenti disponibile presso il tuo servizio sanitario locale
- consegnarlo a un membro del personale
- chiedi l'indirizzo a cui inviarlo. Se preferisci, puoi inviare una lettera a quello stesso indirizzo invece del modulo.
- Chiama l'equipe **dell'HSE Il tuo servizio, la tua opinione dalle 9 alle 17 da lunedì a venerdì** (escluse le festività nazionali) e parla con un membro del personale, che sarà a tua disposizione per aiutarti.
 - Numero verde 1800 424 555
 - Se sei all'estero, chiama il numero +353 1 642 4555.
- Chiama l'equipe **dell'HSELive dalle 8 alle 20 da lunedì a venerdì e dalle 9 alle 17 il sabato** (escluse le festività nazionali).
 - Numero verde 1800 700 700
 - Se sei all'estero, chiama il numero +353 1 240 8787

Cosa faremo

Osservazioni e apprezzamenti

Se ci lasci una tua osservazione o un apprezzamento, ti contatteremo per ringraziarti e condivideremo i tuoi commenti con i servizi o membri dello staff interessati.

Reclamo

Se inoltri un reclamo, ti ringrazieremo per avercelo reso noto e cercheremo di risolvere la questione al più presto, solitamente entro 2 giorni lavorativi.

Se sarà necessario più tempo, te lo comunicheremo e cercheremo di risolvere il problema entro 30 giorni lavorativi. Se i tempi si prolungano, ti daremo un aggiornamento ogni 20 giorni lavorativi.

Dicci se possiamo spiegarti meglio qualcosa che non hai capito o rispondere ad altre domande.

Per ulteriori informazioni, visita

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



Informazioni che ci puoi fornire quando inoltri un reclamo

Per aiutarci a elaborare al più presto il tuo reclamo, ti chiediamo di spiegarci:

- cosa è successo
- dove e quando è successo
- se possibile, i nomi del personale coinvolto.

I tuoi diritti

A qualsiasi età, hai dei diritti specifici relativi all'erogazione di servizi sanitari. Questi includono:

- il diritto di accedere ai servizi sanitari
- il diritto di esprimere la tua opinione ed essere ascoltato
- il diritto di reclamare se non sei soddisfatto di un servizio o delle cure e assistenza ricevute

Altre informazioni utili

- Le informazioni che ci dai sono trattate con riservatezza, ma potranno essere condivise con terzi se vi sono rischi per la tua persona o per altri bambini o ragazzi.
- Anche i tuoi genitori/tutori possono inviare commenti o reclami sul nostro servizio a nome tuo, e se questo si verifica, chiederemo la tua opinione.
- Sosteniamo la tua causa e ti faremo sapere tutti i tipi di supporto che sono a tua disposizione.



Contattaci

- Parla** con un membro dello staff locale
- Manda un'email a** yoursay@hse.ie
- Compila** il modulo allegato a questo foglio informativo
- Visita** www.hse.ie/yoursay per compilare online il modulo Il tuo servizio, la tua opinione
- Chiama il numero verde** HSE Il tuo servizio, la tua opinione: 1800 424 555 dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi)
- Chiama il numero verde** HSELive: 1800 700 700 dalle 9 alle 20 dal lunedì al venerdì e dalle 9 alle 17 il sabato (esclusi i giorni festivi)

Scansiona qui per altre lingue



Questa brochure è stata sviluppata in collaborazione con



YOUTH
ADVISORY
COUNCIL



Se desideri inviarci dei commenti su qualsiasi aspetto del nostro servizio, completa e inviaci questo modulo.

Come completare il modulo in versione digitale

Se vuoi salvare le modifiche al modulo, devi usare una versione recente di Adobe Acrobat Reader

[Scarica gratuitamente Adobe Acrobat Reader dal sito adobe.com](#)

Come inviare un commento per email

Ti consigliamo di completare il modulo in PDF al computer.

Se preferisci usare un cellulare o il tablet, è necessario avere installata un'app per modificare i PDF.

1. Scarica il modulo nel tuo dispositivo.
2. Apri il modulo con il programma che modifica i PDF.
3. Completa il modulo e salvalo. Se usi un dispositivo mobile, controlla che tutti i dettagli inclusi nel modulo siano stati salvati correttamente.
4. Invia il modulo per email all'indirizzo yoursay@hse.ie

Come inviare un commento per posta

1. Stampa e compila il modulo (ti preghiamo di scrivere in stampatello o con una scrittura leggibile).
2. Spediscilo a: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Vorrei inoltrare (specificare):

Osservazione Apprezzamento Reclamo

Come si chiama il servizio di cui ci vuoi parlare?

Dove si trova?

Quando ha avuto luogo l'episodio?



Cosa vuoi farci sapere?

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



Nome:	
Indirizzo postale:	
Email (se disponibile):	
Numero di telefono:	
Numero di cellulare:	
Firma:	
Nome del genitore / tutore:	
Firma del genitore / tutore:	

Per uso interno all'HSE

Data di ricevimento:	
Numero Osservazione / Apprezzamento / Reclamo:	
Luogo:	
Responsabile per i reclami:	