

Si dieťa alebo mladistvý/á a využívaš
zdravotnícke služby HSE?

**Boli by sme radi,
keby si sa nám**

ozval/a





**Vyjadri
svoj
názor**

Boli by sme radi, keby si sa nám ozval/a

HSE ti chce poskytovať starostlivosť a liečbu, ktorá bude bezpečná.

Chceme, aby si bol/a spokojný/á so službami, ktoré dostávaš a s tým, ako sa k tebe správajú všetci naši zamestnanci. Aby sme si mohli byť istí, že sa tak stane, chceme sa dozvedieť o tom, aké skúsenosti si mal/a s našimi službami.

Ku všetkému, čo nám povieš, budeme pristupovať s rešpektom.



**Pripomienka:
Ako sa môžeme zlepšiť?**

**Pochvala:
Čo sa ti páčilo?**

**St'ažnosť:
Nie si spokojný/á?
Ozvi sa nám!**

Porozprávaj sa so zamestnancom alebo s osobou, ktorá ti poskytuje starostlivosť. Majú záujem vypočuť si, čo im chceš povedať a pokúsia sa ti ihneď pomôcť.

Ak sa ti táto možnosť nepáči, môžeš tiež:

- Požiadať svojho rodiča (rodičov)/zákonného zástupcu (zástupcov), aby nám tlmočili tvoj názor.
- Poslať email na **yoursay@hse.ie**
- Navštíviť stránku **www.hse.ie/yoursay** a vyplniť online formulár spätnej väzby Naše služby - vaše návrhy.
- Vyplniť formulár pripojený k tejto informačnej brožúre.
 - Podľa inštrukcií vo formulári ho pošli poštou alebo emailom do HSE Naše služby - vaše návrhy.
- **alebo**
 - Odovzdaj ho do priechodka na spätnú väzbu tvojich miestnych zdravotných služieb.
 - Odovzdaj ho niektorému zo zamestnancov.
 - Vypýtaj si adresu, na ktorú ho máš poslať. Na danú adresu môžeš poslať aj list, ak uprednostíš tú možnosť.
- Zatelefonovať nášmu **tímu HSE Naše služby - vaše návrhy od pondelka do piatku od 9 do 17 h.** (s výnimkou štátnych sviatkov) a porozprávať sa s niektorým zo zamestnancov, ktorý ti pomôže.
 - Bezplatné telefónne číslo 1800 424 555.
 - Z krajín mimo Írska volaj na číslo +353 1 642 4555.
- Zatelefonovať nášmu **tímu linky HSELive v pondelok až piatok od 8 do 20 h. a v sobotu od 9 do 17 h.** (s výnimkou štátnych sviatkov).
 - Bezplatné telefónne číslo 1800 700 700.
 - Z krajín mimo Írska volaj na číslo +353 1 240 8787.

Čo urobíme

Pripomienka alebo pochvala

Ak nám dáš vedieť svoju pripomienku alebo pochvalu, spojíme sa s tebou, aby sme ti poďakovali a posunieme ich tej správnej osobe alebo službám.

St'ažnosť

Ak budeš mať sťažnosť, poďakujeme sa ti, že si nám dal/a vedieť a pokúsime sa ju čo najrýchlejšie vyriešiť, väčšinou do 2 pracovných dní.

Ak budeme potrebovať viac času, dáme ti o tom vedieť a pokúsime sa ju vyriešiť do 30 pracovných dní. Ak budeme potrebovať ešte viac času, budeme ti posielat' aktuálne informácie každých 20 pracovných dní.

Radi ti vysvetlíme čokoľvek, čomu nebudeš rozumieť. Zodpovieme aj všetky tvoje otázky.

Viac informácií najdeš na stránke

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



Aké informácie potrebujem, aby som mohol/mohla podať st'ažnosť

Aby si nám pomohol/a riešiť tvoju sťažnosť čo najrýchlejšie, daj nám, prosím, vedieť:

- Čo sa stalo.
- Kedy a kde sa to stalo.
- Ak je to možné, mená zamestnancov alebo iných zúčastnených osôb.

Tvoje práva

Bez ohľadu na tvoj vek máš v súvislosti s prístupom k zdravotníckym službám svoje práva. Ide napríklad o:

- Právo mať prístup k službám zdravotnej starostlivosti.
- Právo povedať svoj názor a byť vypočutý/á.
- Právo sťažovať sa, ak nie si spokojný/á so službou, starostlivosťou alebo liečbou, ktorú si dostal/a.

Iné užitočné informácie

- Tvoje informácie sú dôverné, ale môžu byť zdieľané s inými osobami, ak budeme presvedčení, že tebe alebo inému dieťaťu alebo mladistvému hrozí nejaké riziko.
- Tvoj rodič (rodičia)/zákonný zástupca (zástupcovia) nám tiež môžu dať vedieť ich pripomienky alebo sťažnosti v súvislosti s našimi službami v tvojom mene. Ak sa tak stane, spýtame sa aj na tvoj názor.
- Podporíme ťa alebo ti dáme vedieť, akú podporu máš k dispozícii.



Kontaktuj nás

Porozprávaj sa so zamestnancami na danom mieste

Pošli email na yoursay@hse.ie

Vyplň formulár spätnej väzby pripojený k tejto informačnej brožúre

Navštív stránku www.hse.ie/yoursay a vyplň online formulár spätnej väzby Naše služby - vaše návrhy

Kontaktuj telefonicky HSE Naše služby - vaše návrhy na bezplatnom čísle 1800 424 555 od 9 do 17 h. v pondelok až piatok (s výnimkou štátnych sviatkov)

Zatelefonuj HSELive na bezplatné číslo 1800 700 700 od 8 do 20 h. v pondelok až piatok a od 9 do 17 h. v sobotu (s výnimkou štátnych sviatkov)

Naskenuj si kód pre iné jazyky





Ak by si nám rád/rada poskytol/poskytla spätnú väzbu na čokoľvek týkajúce sa našich služieb, vyplň tento formulár a pošli nám ho.

Vyplnenie elektronického formulára

Ak chceš uložiť zmeny, ktoré urobíš vo formulári, musíš použiť najnovšiu verziu programu Adobe Acrobat Reader.

[Stiahni si Adobe Acrobat Reader zadarmo - adobe.com](https://adobe.com)

Odoslanie formulára spätnej väzby emailom

Odporúčame, aby si PDF formulár vyplňal/a na laptopu alebo klasickom počítači.

Ak chceš použiť smartfón alebo tablet, musíš mať na nich nainštalovanú aplikáciu na úpravu PDF súborov.

1. Stiahni si formulár na svoje zariadenie.
2. Otvor formulár pomocou editora PDF.
3. Formulár vyplň a ulož. Ak používaš mobilné zariadenie, skontroluj si, či sa všetky údaje vo formulári správne uložili.
4. Formulár pošli emailom na yoursay@hse.ie

Odoslanie formulára spätnej väzby poštou

1. Vytlač si formulár a vyplň ho (prosíme ťa, aby si písal/a zrozumiteľne alebo veľkými tlačnými písmenami).
2. Pošli ho na adresu: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Rád/rada by som vám poskytol/poskytla

Pripomienku Pochvalu Sťažnosť

Ako sa volá služba, o ktorej píšeš?

Kde sa to stalo?

Kedy sa to stalo?



Vlastnými slovami nám daj, prosím, vedieť, čo sa stalo.



Meno:	
Korešpondenčná adresa:	
Email (ak máš):	
Telefónne číslo:	
Mobilné číslo:	
Podpis:	
Meno rodiča / zákonného zástupcu:	
Podpis rodiča / zákonného zástupcu:	

Vyplnia len zamestnanci HSE

Dátum prijatia:	/ /
Číslo pripomienky / pochvaly / sťažnosti:	
Miesto:	
Úradník zodpovedný za sťažnosti:	