



Your Service  
Your Say

“Gostaríamos  
de ter a sua  
opinião”

O seu feedback é importante.  
Ajuda-nos a **melhorar os  
nossos serviços**. Se tiver  
um **comentário, elogio ou  
reclamação** queremos saber.



## Gostaríamos de ter a sua opinião

Queremos prestar serviços seguros e de alta qualidade para que receba os melhores cuidados e tratamento. Estamos a trabalhar para criar um serviço de saúde melhor a cada dia. Pode-nos ajudar a fazer isso. Queremos a sua opinião sobre a sua experiência de utilização dos nossos serviços. O que funcionou? O que poderia melhorar? O que não funcionou?

O seu feedback é bem-vindo e asseguraremos que obtém uma resposta completa e que iremos aprender com isso.

### Dê a sua opinião

Há várias formas de nos contar a sua experiência:

- Fale já connosco dizendo às pessoas que cuidam de si hoje acerca da sua experiência.
- Escreva-nos preenchendo o formulário em anexo a este folheto. Coloque-o na caixa de feedback ou entregue a um membro do pessoal. Pode também enviar uma carta diretamente para o serviço; os funcionários terão todo o prazer em dar-lhe o endereço correto.
- Envie-nos e-mail para [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
- Ligue-nos para **1890 424 555** das 9h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira. Se ligar de um telemóvel, utilize o número **045 880400** para evitar encargos adicionais.
- Pode também ligar para para HSELive através do n.º **1850 24 1850** ou **041 6850300**, se ligar de um telemóvel, para evitar encargos adicionais, das 8h00 às 20h00, de segunda a sexta-feira e das 10h00 às 17h00 aos sábados.
- Se não conseguir dar-nos o seu feedback, pode pedir a alguém em quem confia, como por exemplo, um familiar, prestador de cuidados ou representante para o fazer por si.

### O que acontece a seguir?

Se já teve uma boa experiência ou tem uma sugestão, partilharemos o seu comentário ou elogio com o serviço ou membro do pessoal para que possamos consolidar aquilo que fazemos bem e melhorar onde for necessário.

Se teve uma má experiência, informe um membro do pessoal ou a pessoa que lhe presta cuidados. Eles tentarão ajudá-lo(a) imediatamente, sempre que possível, ou no prazo de quarenta e oito horas.

Pode também apresentar uma reclamação por escrito e responderemos no prazo de dois dias úteis a contar da data de receção da mesma. Poderemos ligar-lhe ou solicitar uma reunião consigo para saber mais sobre o assunto. Analisaremos a sua reclamação e responderemos no prazo de 30 dias úteis, ou entraremos em contacto consigo para pedir mais tempo, se necessário, e mantendo-o(a) atualizado(a) a cada 20 dias úteis para informar do que está a acontecer.

Se não estiver satisfeito(a) com o resultado da sua reclamação, pode solicitar uma revisão interna do HSE, ou solicitar uma revisão externa diretamente ao Provedor de Justiça ([www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)) ou ao Provedor da Criança ([www.oco.ie](http://www.oco.ie)).

Pode ler mais informações sobre a nossa política de feedback em [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)



**Se quiser dar feedback sobre o nosso serviço, preencha este formulário:**

Nome do serviço:

Nome do local (Centro de Saúde, Escritório Administrativo, Hospital e área, por ex. clínica/enfermaria):

Data da experiência a que este feedback se refere:

**Reservado ao Pessoal do HSE**

Data de receção:

Comentários/Elogios/Número da reclamação:

Local:

Funcionário responsável pelas reclamações:

Selecione o tipo de feedback que deseja dar:

Comentário  Elogio  Reclamação

Escreva aqui o seu feedback:

Nome:

Morada:

Tel:

E-mail:

Data:

Se o seu feedback se referir a uma reclamação, informe sobre o consentimento quanto ao acesso a dados pessoais:

Concedo, pelo presente, autorização ao HSE para aceder às minhas informações confidenciais e pessoais de paciente para efeito de investigação desta reclamação.

Assinale SIM:  NÃO:

Atenção que a recusa de acesso aos seus registos pode ter impacto sobre a investigação cabal da sua reclamação.

Assinatura

---

**Fale** com um membro do pessoal local

**E-mail** [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

**Preencha** o folheto de feedback

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

**Ligue para** 1890 424 555 das 9h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira

**Ligue para** HSELive através do n.º 1850 24 1850 das 8h00 às 20h00, de segunda a sexta-feira e das 10h00 às 17h00 aos sábados