



Your Service
Your Say

“Dorim să
aflăm părerea
dumneavoastră”

Părerea dumneavoastră contează. Ne ajută să ne **îmbunătățim serviciile oferite**. Dacă aveți un **comentariu, compliment** sau o **plângere** de făcut, vă rugăm să ne aduceți la cunoștință.



Dorim să aflăm părerea dumneavoastră

Vrem să oferim servicii de înaltă calitate și siguranță pentru ca dumneavoastră să puteți primi cele mai bune îngrijiri și tratament. Dorim să construim un serviciu medical tot mai bun, pe zi ce trece. Dumneavoastră ne puteți ajuta în acest scop. De aceea, dorim să vă cunoaștem părerea, să știm ce ați experimentat atunci când ați folosit serviciile noastre. Ce a funcționat? Ce s-ar putea face mai bine? Ce nu a funcționat?

Primim părerile dumneavoastră și ne vom asigura că veți primi un răspuns la cele descrise, iar noi vom învăța din ele.

Spuneți ce credeți

Există mai multe metode prin care ne puteți împărtăși experiența dumneavoastră:

- Contactați-ne acum, spunându-le celor care vă îngrijesc despre experiența dumneavoastră.
- Scrieți-ne completând formularul atașat la această broșură. Puneți-l în Feedback Box (Cutia cu Sugestii) sau îl puteți da unui membru al personalului nostru. Puteți de asemenea, să trimiteți o scrisoare direct la birou; personalul nostru vă poate oferi adresa corectă.
- Ne puteți trimite un email la yoursay@hse.ie
- Ne puteți suna la **1890 424 555** de Luni până Vineri, între orele 9.00-17.00. Dacă sunați de pe telefonul mobil, vă rugăm să formați numărul **045 880400** pentru a nu plăti taxe suplimentare.
- Ne puteți suna pe linia HSELive, la numărul **1850 24 1850** sau **041 6850300**, dacă sunați de pe telefonul mobil, pentru a evita taxe suplimentare, de Luni până Vineri, între orele 8.00-20.00 și Sâmbăta între orele 10.00-17.00.
- Dacă nu puteți să ne transmiteți părerea dumneavoastră personal, puteți solicita unei persoane în care aveți încredere, cum ar fi o rudă, un îngrijitor, un împuternicit să facă acest lucru în numele dumneavoastră.

Ce urmează?

Dacă ați avut o experiență bună sau aveți o sugestie, vom împărtăși acest lucru cu serviciul sau membrul de personal respectiv ca să putem continua ceea ce facem bine și îmbunătăți acolo unde e necesar.

Dacă ați avut o experiență neplăcută, vă rugăm să relatați unui membru al personalului sau persoanei care vă îngrijește. Aceștia vor încerca să vă ajute imediat, dacă e posibil, sau în termen de 48 de ore.

De asemenea, puteți depune o plângere în scris și vom răspunde în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea acesteia. E posibil să vă sunăm sau să vă solicităm să veniți la o întrevvedere pentru a afla mai multe informații. Vom analiza plângerea dumneavoastră și vom răspunde în termen de 30 de zile lucrătoare sau vă vom contacta pentru a solicita mai mult timp dacă avem nevoie și vă vom ține la curent din 20 în 20 de zile pentru a fi informat cu noutățile din cazul dumneavoastră.

Dacă nu sunteți mulțumit de rezultatul primit la plângerea făcută, puteți cere o analiză internă de la HSE (Departamentul Sănătății) sau puteți cere o analiză externă de la Ombudsman (Protecția Consumatorului) (www.ombudsman.ie) sau Ombudsman for Children (Protecția Consumatorului pentru Copii) (www.oco.ie).

Puteți afla mai multe informații despre Regulamentul cu Privire la Feedback pe pagina de internet www.hse.ie/yoursay



Dacă doriți să ne oferiți părerea dumneavoastră cu privire la serviciile noastre, vă rugăm să completați acest formular:

Tipul de serviciu oferit:

Locația unde vi s-au oferit serviciile respective (Centrul Medical, Biroul Administrativ, Spitalul și secția, de exemplu: clinica/pavilion):

Data experienței la care vă referiți în acest feedback:

Pentru Personalul Medical (HSE Staff):

Data primirii:

Comentarii / Complimente / Număr Plângere:

Locația:

Membrul care se ocupă de plângerea dumneavoastră:

Vă rugăm să selectați tipul de feedback oferit:

Comentariu Compliment Plângere

Vă rugăm să detaliați mai jos:

Nume:

Adresa:

Tel:

Email:

Data:

Dacă feedback-ul dumneavoastră se referă la o plângere, vă rugăm să ne dați consimțământul pentru a accesa informații personale.

Prin prezenta, sunt de acord ca HSE să aibă acces la informațiile personale și confidențiale de pacient cu scopul de a investiga această plângere.

Vă rugăm să bifați: DA: NU

Vă rugăm să țineți seama de faptul că, dacă nu avem consimțământul dumneavoastră cu privire la accesarea dosarului, acest lucru poate afecta investigația plângerii făcute.

Semnătura

Vorbiți cu un membru al personalului din serviciul local

Trimiteți un email la: yoursay@hse.ie

Completați formularul de feedback

Vizitați pagina de internet: www.hse.ie/yoursay

Sunați la 1890 424 555 De Luni până Vineri, între orele 9.00-17.00

Sunați HSELive la numărul 1850 24 1850 de Luni până Vineri între orele 8.00-20.00 și Sâmbăta între orele 10.00-17.00