

# Opinie dotyczące usług medycznych

Informacje na temat sposobu przekazywania uwag, opinii pozytywnych oraz zażaleń



## Etap 6

### Co zrobić w przypadku, jeśli nie jestem zadowolony z wyników ponownego rozpatrzenia mojej sprawy?

Można poprosić o niezależną ocenę zażalenia Oírce of the Ombudsman (Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich) lub Ombudsman for Children (Rzecznik Praw Dziecka).

#### Oírce of the Ombudsman (Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich):

Telefon: 1890 223 030  
Adres e-mail: ombudsman@ombudsman.gov.ie

#### Oírce of the Ombudsman for Children (Biuro Rzecznika Praw Dziecka):

Telefon: 1890 654 654  
Adres e-mail: oco@oco.ie

#### Advocacy Services (Dział doradców prawnych)

Dział doradców prawnych może pomóc Ci w złożeniu zażalenia.

#### Citizens Information Board (Obywatelska komisja informacyjna):

Telefon: 01 6059000  
Adres e-mail: helen.lahert@ciboard.ie

#### Irish Patients Association (Irlandzka Organizacja ds. Pacjentów):

Telefon: 01 2722555  
Adres e-mail: info@irishpatients.ie

#### Patient Focus (Organizacja zajmująca się koncentracją na pacjencie):

Telefon: 01 8851611  
Adres e-mail: support@patientfocus.ie

Szczegóły dotyczące Twoich uwag, pozytywnych opinii lub zażaleń

W razie potrzeby należy dołączyć dodatkowe strony

**Nazwisko:**

**Adres:**

**Numer telefonu:**

**Adres e-mail:**

**Data:**

Wyrażam zgodę na wgląd HSE do moich poufnych danych osobistych pacjenta w celu przeanalizowania mojego zażalenia. Może to być konieczne, aby w pełni przeanalizować Twoją sprawę.

Prosimy zaznaczyć



Twoje uwagi, opinie pozytywne oraz negatywne są mile widziane i bardzo dla nas cenne. Dzięki nim, możemy stale poprawiać poziom naszych usług.

Ta ulotka opisuje w jaki sposób można przekazać swoje uwagi, pozytywne opinie oraz zażalenia.

## Etap 1

**W jaki sposób można przekazać uwagi, pozytywne opinie lub zażalenia?**

- Wypełnij załączony dokument i umieść go w specjalnej skrzynce
- Porozmawiaj z członkiem personelu HSE, kierownikiem oddziału lub urzędnikiem ds. zażaleń
- Napisz do nas na adres e-mail [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
- Wyślij list lub faks do placówki HSE
- Zadzwoń do nas: 1850 24 1850
- Skorzystaj z naszych formularzy zamieszczonych na stronie internetowej [www.hse.ie](http://www.hse.ie), aby przekazać uwagi i zażalenia

## Etap 2

**Co dalej?**

- W przypadku uwagi lub zażalenia, jeśli podałeś dane kontaktowe wyślemy Ci pismo potwierdzające.
- Przekażemy uwagi lub zażalenie danemu oddziałowi lub danemu członkowi personelu. Na ustne zażalenie otrzymasz odpowiedź natychmiast lub gdy tylko będzie to możliwe.
- Na zażalenie pisemne odpowie w tej formie urzędnik ds. zażaleń w ciągu pięci dni roboczych.

## Etap 3

**W jaki sposób zostanie rozpatrzone moje zażalenie?**

W zależności od rodzaju i stopnia ważności zażalenia:

- członek personelu/kierownik oddziału spróbuje rozwiązać problem na poziomie lokalnym; lub
- urzędnik ds. zażaleń przeanalizuje wnioski płynące z Twojego zażalenia.

## Etap 4

**Jak długo potrwa analiza mojego zażalenia przez urzędnika ds. zażaleń?**

- Urzędnik ds. zażaleń przeanalizuje Twoją skargę w ciągu 30 dni roboczych od daty potwierdzenia jej odbioru.
- Jeżeli analiza wniosków płynących z Twojego zażalenia zabierze więcej czasu, urzędnik powiadomi Cię o tym w ciągu 30 dni roboczych i będzie informował Cię o przebiegu sprawy co 20 dni roboczych od daty otrzymania tego zawiadomienia.

## Etap 5

**Co zrobić, jeżeli nie będę zadowolony z zaleceń przesłanych przez urzędnika ds. zażaleń lub ze sposobu w jaki moja sprawa została rozpatrzona?**

- O ponowną analizę sprawy możesz zwrócić się do instytucji Head of Consumer Affairs, Oak House, Millennium Park, Naas, Co. Kildare. Telefon: 1890 424 555.
- Masz 30 dni roboczych od daty otrzymania końcowego raportu od urzędnika ds. zażaleń na złożenie prośby o ponowne zbadanie sprawy.



Opinie dotyczące usług medycznych

Jeżeli chciałbyś napisać uwagę, pozytywną opinię lub zażalenie na usługę, prosimy wypełnić a następnie odewać dołączony arkusz. Można go wrzucić do specjalnych skrzynek ustawionych w recepcjach, na oddziałach, w centrach zdrowia oraz w częściach usługowych i biurowych placówek.

Aby uzyskać szczegółowe dane dotyczące kontaktu z lokalnym Urzędnikiem ds. zażaleń, należy udać się do recepcji lub zapytać członka personelu.

Nazwa oddziału, na temat którego chciałbyś napisać uwagę, pozytywną opinię lub zażalenie

Nazwa placówki (Szpital, Centrum zdrowia, Biuro)

Data incydentu, który jest źródłem uwagi, pozytywnej opinii lub zażalenia

Tylko do użytku wewnętrznego personelu HSE

Data wpłynięcia:

Numer uwagi, pozytywnej opinii, zażalenia:

Adres:

Urzędnik ds. zażaleń:

Prosimy opisać uwagi, pozytywne opinie lub podać naturę zażalenia w miejscu przewidzianym do tego celu na ulotce.