

Ваше обслуживание – Ваше мнение

Информация о том, как составлять
замечания, пожелания, жалобы



Шаг 6

Что делать, если я недоволен результатами рассмотрения?

Вы можете направить запрос о независимом рассмотрении Вашей жалобы в Office of the Ombudsman (Офис уполномоченного по правам человека) или Office of the Ombudsman for Children (Офис уполномоченного по правам ребенка).

Office of the Ombudsman (Офис уполномоченного по правам человека):

Телефон: 1890 223 030

E-mail: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Office of the Ombudsman for Children (Офис уполномоченного по правам ребенка):

Телефон: 1890 654 654

E-mail: oco@oco.ie

Advocacy Services (Правозащитные службы)

Правозащитные службы помогут Вам написать жалобу.

Citizens Information Board (Государственная информационная служба)

Телефон: 01 6059000

E-mail: helen.lahert@ciboard.ie

Irish Patients Association (Ирландская организация пациентов):

Телефон: 01 2722555

E-mail: info@irishpatients.ie

Patient Focus (Общество по охране прав пациентов):

Телефон: 01 8851611

E-mail: support@patientfocus.ie

Подробное изложение Вашего замечания, пожелания или жалобы

При необходимости приложите дополнительные листы.

Имя:

Адрес:

Номер телефона:

E-mail:

Дата:

В целях рассмотрения моей жалобы я разрешаю HSE доступ к моей личной конфиденциальной информации как пациента. В некоторых случаях это необходимо для рассмотрения Вашей жалобы.

Отметьте



Ваши замечания, пожелания и жалобы необходимы и приветствуются. Они дают нам возможность постоянно совершенствовать работу наших служб.

В данном буклете содержится информация о том, как написать замечание, пожелание или жалобу.

Шаг 1

Как составить замечание, пожелание или жалобу?

- Заполните прилагающийся листок и опустите его в специальный ящик для обратной связи.
- Поговорите с членом персонала HSE, менеджером по обслуживанию или сотрудником отдела жалоб.
- Пошлите сообщение обратной связи по адресу e-mail yoursay@hse.ie
- Направьте письмо или факс в любое отделение HSE
- Позвоните по телефону: 1850 24 1850
- Воспользуйтесь возможностью отправки комментариев и пожеланий на веб-сайте www.hse.ie

Шаг 2

Что произойдет потом?

- Мы отправим вам письмо с уведомлением о получении, если Вы оставите свои контактные данные.
- Мы направим Ваши замечания и пожелания в соответствующую службу или персоналу учреждения. Ваша устная жалоба будет передана немедленно или в кратчайшие сроки.
- Письменная жалоба будет передана сотруднику отдела жалоб в течение пяти рабочих дней.

Шаг 3

Как будет рассматриваться моя жалоба?

Это зависит от характера и серьезности Вашей жалобы:

- персонал учреждения/менеджер по обслуживанию постарается решить проблему на местном уровне; или
- сотрудник отдела жалоб рассмотрит проблемы, описанные в Вашей жалобе.

Шаг 4

Сколько времени сотрудник отдела жалоб рассматривает жалобу?

- Сотрудник отдела жалоб рассмотрит Вашу жалобу в течение 30 рабочих дней с момента получения.
- Если на рассмотрение требуется больше времени, сотрудник отдела жалоб в течение этих 30 дней уведомит Вас об этом и продлит срок рассмотрения еще на 20 рабочих дней.

Шаг 5

Что делать, если я неудовлетворен рекомендациями сотрудника отдела жалоб или тем, как рассматривалась моя жалоба?

- Вы можете сделать запрос о рассмотрении в Head of Consumer Affairs, Oak House, Millennium Park, Naas, Co. Kildare. Телефон: 1890 424 555.
- Запрос можно сделать в течение 30 рабочих дней с момента вынесения окончательного решения по Вашей жалобе, направленного Вам сотрудником отдела жалоб.



Ваше обслуживание –
Ваше мнение

Если Вы хотите написать замечание, пожелание или жалобу, то заполните прилагающийся листок. Вы можете опустить его в специальные ящики для сообщений обратной связи, расположенные в приемном покое, палатах, поликлиниках, зонах и офисах обслуживания.

Попросите у членов персонала или в приемном покое контактные данные местного Complaints Officer (сотрудника отдела жалоб).

Наименование службы, которой касается замечание, пожелание или жалоба

Наименование учреждения (больница, поликлиника, административный отдел)

Дата события, повлекшего замечание, пожелание или жалобу

Только для персонала HSE

Дата получения:

Номер замечания, пожелания, жалобы:

Учреждение:

Complaints Officer (сотрудник отдела жалоб):

На обратной стороне страницы полностью изложите содержание Вашего замечания, пожелания или опишите характер жалобы.