



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
- 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) ou ao Provedor da Criança (www.oco.ie).

Pode ler mais informações sobre a nossa política de feedback em 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

Preencha o folheto de feedback

Visite 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