

您是使用 HSE 服务的儿童或年轻人吗？

我们希望聆听  
您的

意见





## 表达您的观点

# 我们希望聆听您的声音

HSE希望为您提供安全的保健和治疗。

我们希望您对自己收到的服务，以及我们职员为您提供的治疗方法，感到满意。为达到这一目的，我们希望了解您在使用我们服务时的体验。

您告知我们的任何内容，我们都会抱着尊重的态度处理。

评价：  
我们该如何提高？

赞赏：  
您喜欢哪个方面？

投诉：  
有所不满？  
告知我们！

与为您提供保健服务的人士或职员交谈。

他们希望听到您的观点，并将立刻竭力提供帮助。

如果您不想这样做，也可以：

- 让父母/监护人把您的想法告诉我们。
- 发送电子邮件至 [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
- 访问[www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay) 填写“反馈信息表格 – 为您提供服务，倾听您的观点”。
- 填写本手册所附的表格。
  - 遵循表格上的指引，将表格以电子邮件或邮寄信件的形式发送至 HSE 的 Your Service Your Say 部门。

### 或

- 将意见放入当地卫生保健中心的反馈箱内。
- 送至职员手中。
- 询问邮寄地址。若您更希望寄送信件至该地址，也可以这样做。
- 在**周一至周五的上午9点到下午5点**（银行假日除外）致电我们的 HSE “为您提供服务，聆听您的声音”团队并与职员交谈，该名职员会为您提供帮助。
  - 免费电话 1800 424 555
  - 在爱尔兰境外拨打 +353 1 642 4555
- 在**周一至周五的上午8点至下午8点以及周六的上午9点至下午5点**（银行假日除外）致电我们的 HSELive 团队。
  - 免费电话 1800 700 700
  - 在爱尔兰境外拨打 +353 1 240 8787

# 我们会做什么

## 评价或赞赏

如果您进行了评价或赞赏，我们会与您取得联系，表达感谢，并将您的意见转达至正确的人士或服务部门。

## 投诉

如果您进行投诉，我们会感谢您告知我们，并会尽力尽快解决问题，通常在2个工作日内解决。

在我们需要更多时间的事情上，我们会告诉您，并尽量在30个工作日内调查相关事宜。若需要额外的时间，我们会每20个工作日向您更新情况。

我们很乐意就您不理解的任何事宜进行解释或解答您可能有的任何问题。

更多信息，参见

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



## 进行投诉时，需要的信息

为帮助我们尽快调查您所投诉的事宜，请告知我们：

- 发生了什么。
- 事情发生的时间和地点。
- 如有可能，涉及到的任何职员或其他人的名字。

## 您的权利

不论年龄多大，都有权获得保健服务。这些权利包括：

- 使用保健服务的权利
- 表达自己观点以及获得聆听的权利。
- 若您对自己经历的某项服务或护理和治疗有所不满，进行投诉的权利。

## 其他有用信息

- 您的信息会以保密方式处理，但如果我们相信相关事件存在对您或任何其他儿童或年轻人的风险，则可能会将信息分享出去。
- 您的父母/监护人也可以用您的名义，对我们的服务进行评价或投诉，这时我们也会征求您的意见。
- 我们会为您提供支持，并向您介绍自己可以获得什么支持。



## 联系我们

- 交谈                      与当地职员交谈
- 发送电子邮件            [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
- 填写                      本手册所附的反馈表格
- 访问                      **[www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)** 在网上填写  
“为您提供服务，倾听您的声音”反馈表格
- 免费电话                HSE “为您提供服务，倾听您的声音”  
1800 424 555  
上午9点至下午5点 周一至周五  
(银行假日除外)
- 免费电话                HSELive 1800 700 700  
上午8点至下午8点 周一至周五  
及上午9点至下午5点 周六  
(银行假日除外)

扫码获取  
更多语言的资讯



本手册的制作伙伴为





对于我们服务的任何方面，若希望提供反馈意见，请填写此表格并发送给我们。

### 以电子形式填写表格

若希望把您对表格的任何改动保存下来，则必须使用最新版本的 Adobe Acrobat Reader

[免费下载 Adobe Acrobat Reader - adobe.com](#)

### 用电子邮件发送反馈表格

我们建议使用笔记本或台式设备填写 PDF 表格。

若您希望使用智能手机或平板电脑，则必须在设备上安装PDF编辑软件。

1. 将表格下载至设备上。
2. 用 PDF 编辑软件打开表格。
3. 完成填写并保存表格。若您使用移动设备，请核查确保表格中的所有细节都已正确保存。
4. 将表格用电子邮件发送至 [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

### 用邮寄的形式发送反馈表格

1. 打印并填写表格（请用清晰的字迹或用大写字母填写）。
2. 邮寄至：HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

我希望进行（请勾选）

评价  赞赏  投诉

您所描述的服务是什么？

在哪里发生的？

什么时候发生的？



**“为您提供服务，倾听您的声音”反馈表格**



请用自己的话，告知我们发生了什么？

A large, empty rectangular area with a light yellow background, intended for the user to provide feedback.



“为您提供服务，倾听您的声音”反馈表格



姓名:	
邮寄地址:	
电子邮件 (如有):	
电话号码:	
手机号码:	
签名:	
父母/监护人的姓名:	
父母/监护人的签名:	

**仅限 HSE 职员使用**

接收日期:	/ /
评价 / 赞赏 / 投诉号码:	
地点:	
投诉主管:	