



# La tua opinione conta!

La tua **esperienza** ci aiuta a migliorare i nostri servizi. Facci sapere se hai **un'osservazione, un apprezzamento o un reclamo.**

## Vogliamo avere il tuo parere

Desideriamo fornire servizi sicuri e di qualità affinché i nostri clienti ricevano le cure e attenzioni migliori, e ci stiamo prodigando per costruire un servizio sanitario migliore giorno dopo giorno. Ci piacerebbe conoscere il tuo punto di vista in base all'esperienza personale che hai avuto dei nostri servizi; ci aiuterà a imparare e migliorare.

## La tua opinione

Puoi lasciarci un'osservazione, un apprezzamento o un reclamo.

### Racconta la tua esperienza

- Parla con la persona che ti ha fornito assistenza o un altro membro del personale.
- Manda un'email a **yoursay@hse.ie**
- Compila il modulo allegato a questo foglio informativo.
  - Invia un'email o una lettera a HSE Your Service Your Say seguendo le istruzioni presenti nel modulo**oppure**
  - Compila il modulo dei commenti disponibile presso il tuo ambulatorio locale.
  - Consegnalo a un membro del personale.
  - Chiedi l'indirizzo a cui inviarlo. Se preferisci, puoi inviare una lettera a quello stesso indirizzo invece del modulo.
- Visita la pagina **www.hse.ie/yoursay** per compilare il modulo Il tuo servizio, la tua opinione online
- Chiama il numero verde dell'HSE Il tuo servizio, la tua opinione: **1800 424 555** dalle 9 alle 17 da lunedì a venerdì (escluse le festività nazionali). Se sei all'estero, chiama il numero +353 1 642 4555.
- Chiama il numero verde dell'HSELive: **1800 700 700** dalle 8 alle 20 da lunedì a venerdì e dalle 9 alle 17 il sabato (escluse le festività nazionali). Se sei all'estero, chiama il numero +353 1 240 8787.

## Se non riesci a parlarci direttamente

Se non ti è possibile darci la tua opinione personalmente, puoi chiedere a una persona fidata - un parente, un assistente o un tuo portavoce di farlo per te o con te.

## E poi?

### Osservazioni e apprezzamenti

Se vuoi lasciare una tua osservazione o un apprezzamento, li condivideremo con i servizi o membri dello staff interessati.

### Reclamo a voce

Se vuoi presentare un reclamo verbale riguardante un'esperienza negativa, puoi parlarne con il professionista che ti fornisce il servizio o con un altro membro del personale, che cercheranno di aiutarti immediatamente o, se possibile, di risolvere il problema entro 48 ore.

### Reclamo formale

Se il personale non riesce ad aiutarti a risolvere il reclamo verbale entro 48 ore o se desideri presentare formalmente un reclamo in forma scritta, interverrà un responsabile dell'HSE addetto ai reclami per prendere in esame il tuo caso.

Il responsabile HSE ti contatterà entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento del tuo reclamo formale per saperne di più o per cercare di risolvere il problema.

Il tuo reclamo sarà accettato formalmente dal responsabile HSE entro 5 giorni lavorativi.

Se si renderà necessaria un'indagine, il responsabile addetto ai reclami cercherà di dare una risposta alla tua segnalazione entro 30 giorni lavorativi.

Nel caso l'indagine richieda tempi più lunghi, il responsabile te lo comunicherà prima della fine dei 30 giorni lavorativi. Dopo tale scadenza, il responsabile sarà in contatto con te ogni 20 giorni per aggiornarti sullo svolgimento delle indagini.

Se l'esito dell'indagine conseguente al reclamo non dovesse lasciarti contento, puoi chiedere all'HSE di svolgere una **revisione interna**.

Se neppure la revisione interna da parte dell'HSE dovesse soddisfarti, puoi chiedere una revisione esterna dei fatti contattando:

- l'Ufficio del Difensore Civico ([www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)) **oppure**
- il Difensore Civico per minorenni se hai meno di 18 anni ([www.oco.ie](http://www.oco.ie))

Per ulteriori informazioni riguardo alla nostra direttiva sui commenti del modulo Il tuo servizio, la tua opinione, visita la pagina **[www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)**

## Contattaci

**Parla** con la persona che ti ha assistito o un altro membro del personale.

**Manda** un'email a [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

**Compila** il modulo allegato a questo foglio informativo.

**Visita** la pagina **[www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)** per compilare il modulo Il tuo servizio, la tua opinione online

**Chiama il numero gratuito dell'HSE Il tuo servizio, la tua opinione**, 1800 424 555, dalle 9 alle 17 da lunedì a venerdì (escluse le festività nazionali)  
Se sei all'estero, chiama il +353 1 642 4555

**Chiama il numero gratuito dell'HSELive** 1800 700 700 dalle 8 alle 20 da lunedì a venerdì e dalle 9 alle 17 il sabato (escluse le festività nazionali).  
Se sei all'estero, chiama il +353 1 240 8787

**Indirizzo postale:** HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

**Osservazione:**  
Cosa possiamo migliorare?

**Apprezzamento:**  
Cosa ti è piaciuto?

**Reclamo:**  
Cosa ti ha lasciato scontento?  
Diccelo!

Scansiona qui  
per altre lingue





Se desideri inviarci dei commenti su qualsiasi aspetto del nostro servizio, ti chiediamo di completare e inviarci questo modulo.

### **Come completare il modulo in versione digitale**

Se vuoi salvare le modifiche al modulo, devi usare una versione recente di Adobe Acrobat Reader

[Scarica gratuitamente Adobe Acrobat Reader dal sito adobe.com](#)

### **Come inviare un commento per email**

Ti consigliamo di completare il modulo in PDF al computer.

Se preferisci usare un cellulare o il tablet, è necessario avere installata un'app per modificare i PDF.

1. Scarica il modulo nel tuo dispositivo.
2. Apri il modulo con il programma che modifica i PDF.
3. Completa il modulo e salvalo. Se usi un dispositivo mobile, controlla che tutti i dettagli inclusi nel modulo siano stati salvati correttamente.
4. Invia il modulo per email all'indirizzo [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

### **Come inviare un commento per posta**

1. Stampa e compila il modulo (ti preghiamo di scrivere in stampatello o con una scrittura leggibile).
2. Spediscilo a: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Ti preghiamo di indicare il tipo di commento che desideri lasciare:

Osservazione     Apprezzamento     Reclamo

### **Nome del servizio:**

### **Nome della struttura:**

(per esempio ambulatorio medico, ufficio amministrativo, ospedale, clinica o reparto ospedaliero)

### **Data (o date) dell'esperienza a cui si riferisce il commento:**



Dettagli riguardanti il commento:





<b>Il tuo nome:</b>	
<b>Indirizzo:</b>	
<b>Email:</b>	
<b>Tel.:</b>	
<b>Cellulare:</b>	
<b>Data:</b>	

Se la natura del commento è un reclamo, potremmo dover accedere alle tue informazioni personali, ma solo ove necessario e solo per il caso relativo al tuo reclamo.

Se **non desideri** concedere l'accesso alle informazioni personali in possesso dell'HSE:

**Seleziona:** Sì  No

### Per uso interno all'HSE

Data di ricevimento:	
Osservazione / Apprezzamento / Reclamo:	
Luogo:	
Responsabile per i reclami:	