

Você é uma criança ou adolescente
que usa os serviços de saúde do HSE?

Queremos
ouvir

você





dê
sua
opinião

Queremos ouvir você

O HSE quer lhe fornecer atendimento e tratamento seguro.

Queremos que você fique satisfeito com o serviço e com o tratamento oferecidos por toda a nossa equipe. Para garantir isso, queremos saber sobre a sua experiência com nossos serviços.

Trataremos tudo que você nos disser com respeito.



Comentário:
Como podemos
melhorar?

Elogio:
Do que você
gostou?

Reclamação:
Não gostou?
Conte-nos!

Fale com um membro da equipe ou com o seu profissional de saúde. Ele quer ouvir o que você tem a dizer e tentará ajudá-lo imediatamente.

Se você não quiser fazer isso, você também pode:

- Pedir para seu pai, mãe ou responsável nos dizer o que você pensa.
 - Enviar um e-mail para **yoursay@hse.ie**
 - Acessar **ww.hse.ie/yoursay** e preencher o Formulário On-line de Feedback Seu Serviço, Sua Opinião.
 - Preencher o formulário anexado a este folheto.
 - Envie o formulário por e-mail ou pelo correio para HSE Seu Serviço, Sua Opinião seguindo as instruções fornecidas no formulário.
- ou**
- Deposite na caixa de opiniões no seu serviço de saúde local.
 - Entregue a um membro da equipe.
 - Solicite o endereço de envio. Você também pode enviar uma carta para esse endereço se preferir.
- Ligar para nossa equipe do **HSE Seu Serviço, Sua Opinião** de **segunda a sexta-feira, das 9h às 17h** (exceto feriados bancários) e falar com um membro da equipe que o ajudará.
 - Ligue gratuitamente para 1800 424 555
 - Ligue para +353 1 642 4555 se estiver fora da Irlanda
 - Ligar para nossa **Equipe HSELive** de **segunda a sexta-feira, das 8h às 18h**, e sábados, **das 9h às 17h** (exceto feriados bancários).
 - Ligue gratuitamente para 1800 700 700
 - Ligue para +353 1 240 8787 se estiver fora da Irlanda

O que faremos

Comentário ou elogio

Se você fizer um comentário ou elogio, entraremos em contato para agradecer e o repassaremos para a pessoa certa ou serviço em questão.

Reclamação

Se você tiver uma reclamação, agradeceremos por nos avisar e tentaremos resolvê-la o mais rápido possível, geralmente em até 2 dias úteis.

Quando precisarmos de mais tempo, avisaremos você e tentaremos analisar a questão em até 30 dias úteis. Se for necessário mais tempo, manteremos você atualizado a cada 20 dias úteis.

Temos o prazer de lhe explicar o que quer que você não entenda ou responder às dúvidas que você possa ter.

Para saber mais, acesse

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



Informações necessárias para fazer uma reclamação

Para nos ajudar a analisar a sua queixa o mais rápido possível, conte-nos:

- O que aconteceu.
- Onde e quando aconteceu.
- Se possível, os nomes dos funcionários ou pessoas envolvidas.

Seus direitos

Seja qual for a sua idade, você tem direitos quando se trata de obter serviços de saúde. Entre eles estão:

- O direito de acesso a serviços de saúde.
- O direito de dar a sua opinião e de ser ouvido.
- O direito de reclamar se você está insatisfeito com um serviço, atendimento ou tratamento recebido.

Outras informações úteis

- Suas informações são confidenciais, mas poderão ser compartilhadas se acharmos que existe um risco para você ou qualquer criança ou adolescente.
- Seu pai, mãe ou responsável também pode fazer um comentário ou reclamação sobre nosso serviço em seu nome e, quando isso acontecer, perguntaremos a sua opinião também.
- Nós ajudaremos você ou informaremos os canais de ajuda disponíveis.



Fale conosco

- Fale** com um membro da equipe
- Envie um e-mail para** yoursay@hse.ie
- Preencha** o formulário de feedback anexado a este folheto
- Acesse** www.hse.ie/yoursay para preencher o Formulário On-line de Feedback Seu Serviço, Sua Opinião
- Ligue gratuitamente para** HSE Seu Serviço, Sua Opinião no número 1800 424 555 de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h (exceto feriados bancários)
- Ligue gratuitamente para** HSELive no número 1800 700 700 de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e sábados, das 9h às 17h (exceto feriados bancários)

Leia o código para
mais idiomas



Folheto elaborado
em parceria com



YOUTH
ADVISORY
COUNCIL



Se você quiser comentar sobre qualquer aspecto do nosso serviço, preencha este formulário e nos envie.

Preenchimento eletrônico do formulário

Se quiser salvar as alterações feitas no formulário, você deve usar uma versão recente do Adobe Acrobat Reader

[Baixe o Adobe Acrobat Reader gratuitamente, em adobe.com](#)

Como enviar o formulário de feedback por e-mail

Recomendamos que você preencha o formulário em PDF em um laptop ou computador desktop.

Se quiser usar um smartphone ou tablet, você deve ter um aplicativo de edição de PDF instalado no seu dispositivo.

1. Baixe o formulário no seu dispositivo.
2. Abra o formulário com o editor de PDF.
3. Preencha e salve o formulário. Se você usa um dispositivo móvel, verifique se todos os dados do formulário foram salvos corretamente.
4. Envie o formulário para yoursay@hse.ie

Como enviar o formulário de feedback pelo correio

1. Imprima e preencha o formulário (escreva de forma legível ou em letras maiúsculas).
2. Envie para o endereço: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Eu gostaria de fazer um(a) (selecione)

Comentário Elogio Reclamação

Qual é o nome do serviço sobre o qual você está escrevendo?

Onde isso aconteceu?

Quando isso aconteceu?



Formulário de Feedback
Seu Serviço, Sua Opinião



Conte o que aconteceu nas suas próprias palavras.

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



Formulário de Feedback
Seu Serviço, Sua Opinião



Nome:	
Endereço para correspondência:	
E-mail (se disponível):	
Telefone:	
Celular:	
Assinatura:	
Nome do pai, mãe ou responsável:	
Assinatura do pai, mãe ou responsável:	

Somente para uso da equipe do HSE

Recebido em:	
Número do Comentário / Elogio / Reclamação:	
Local:	
Funcionário do Setor de Reclamações:	