

# Skontaktuj się z nami

Twoja **opinia** pomoże nam poprawić  
jakość naszych usług. Jeśli masz  
**uwagi, pochwały lub  
skargi**, napisz do nas.

## Skontaktuj się z nami

Pragniemy zapewnić naszym pacjentom bezpieczne, wysokiej jakości usługi, aby opieka i leczenie, jakie otrzymują były na najwyższym poziomie. Nieustannie pracujemy nad budowaniem lepszej służby zdrowia. Chcielibyśmy poznać Twoją opinię na temat korzystania z naszych usług. Pomoże nam to wyciągnąć wnioski i poprawić jakość usług.

## Wyraź swoją opinię

Możesz skomentować, pochwalić lub złożyć skargę.

### Jak poinformować nas o swoich doświadczeniach

- Porozmawiaj z osobą, która się Tobą opiekuje lub z wybranym członkiem personelu.
  - Napisz email na adres: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
  - Wypełnij formularz załączony do tej ulotki.
    - Wyślij formularz pocztą lub drogą mailową do HSE Your Service Your Say (Twoje usługi, Twoja opinia), postępując zgodnie z instrukcjami zawartymi w formularzu.
- lub**
- Włóż go do skrzynki na opinie w lokalnym ośrodku zdrowia.
  - Przekaż członkowi personelu.
  - Poproś o adres, na który należy wysłać formularz. Jeśli wolisz, możesz także wysłać list na ten adres.
- Odwiedź [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay) i wypełnij wersję online formularza opinii Twoje usługi, Twoja opinia.
  - Zadzwoń na bezpłatną infolinię HSE Twoje usługi, Twoja opinia pod numer **1800 424 555** w godz. 9:00 - 17:00 od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy). Zadzwoń pod numer +353 1 642 4555 spoza Irlandii.
  - Zadzwoń na bezpłatną linię HSELive pod

numer 1800 700 700 w godz. 8:00 - 20:00 od poniedziałku do piątku oraz od 9:00 do 17:00 w soboty (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy). Zadzwoń pod numer +353 1 240 8787 spoza Irlandii.

### Nie możesz bezpośrednio przekazać swojej opinii?

Jeśli nie masz możliwości osobiście przekazać nam swojej opinii, możesz poprosić zaufaną osobę, na przykład krewnego, opiekuna lub przedstawiciela, aby zrobiła to za Ciebie lub razem z Tobą.

## Co dalej?

### Uwaga lub pochwała

Jeśli masz uwagę lub pochwałę, prześlemy ją do właściwego działu lub członka personelu.

### Skarga ustna

Jeśli chcesz złożyć ustną skargę dotyczącą złego doświadczenia, możesz ją zgłosić osobie, która się Tobą opiekuje lub innemu członkowi personelu. Pracownik ten postara się pomóc Ci od razu, a jeśli to możliwe, w ciągu 48 godzin.

### Formalna skarga

W przypadku gdy członek personelu nie będzie w stanie rozstrzygnąć Twojej ustnej skargi w ciągu 48 godzin lub jeśli chcesz złożyć formalną skargę pisemną, rozpatrzy ją specjalista HSE ds. rozpatrywania skarg.

Specjalista HSE ds. rozpatrywania skarg może skontaktować się z Tobą w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania formalnej pisemnej skargi, aby uzyskać więcej informacji lub spróbować rozwiązać problem.

Specjalista HSE ds. rozpatrywania skarg oficjalnie potwierdzi otrzymanie Twojej skargi w ciągu 5 dni roboczych.

W przypadku gdy konieczne będzie dochodzenie, specjalista HSE ds. rozpatrywania skarg spróbuje ustosunkować się do Twojej skargi w ciągu 30 dni roboczych.

Jeśli zbadanie sprawy będzie wymagać więcej

czasu, specjalista ds. rozpatrywania skarg poinformuje Cię o tym przed upływem 30 dni roboczych. Następnie co 20 dni roboczych będzie informował Cię o bieżącej sytuacji.

Jeśli nie jesteś zadowolony z wyniku dochodzenia przeprowadzonego przez specjalistę ds. skarg w Twojej sprawie, możesz poprosić HSE o dokonanie wewnętrznego przeglądu.

Jeżeli wynik wewnętrznego przeglądu przeprowadzonego przez HSE nie satysfakcjonuje Cię, możesz zgłosić prośbę o niezależne rozpatrzenie skargi, kontaktując się z:

- biurem Rzecznika Praw Obywatelskich (the Office of the Ombudsman) - [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie) **lub**
- Rzecznikiem Praw Dziecka (Ombudsman for Children), jeśli masz poniżej 18 lat - [www.oco.ie](http://www.oco.ie)

Więcej informacji na temat naszej polityki dotyczącej opinii zwrotnej „Twoje usługi, Twoja opinia” można znaleźć na stronie [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)

## Skontaktuj się z nami

**Porozmawiaj** z osobą, która się Tobą opiekuje lub z członkiem personelu.

**Napisz email** na adres: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

**Wypełnij** formularz opinii zwrotnej załączony do niniejszej ulotki.

**Odwiedź** [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay) i wypełnij wersję online formularza opinii Twoje usługi, Twoja opinia.

**Zadzwoń na bezpłatną infolinię HSE**  
**Twoje usługi, Twoja opinia** pod numer 1800 424 555 w godzinach 9:00 - 17:00 od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy). Zadzwoń pod numer +353 1 642 4555 spoza Irlandii

**Zadzwoń na bezpłatną linię HSELive** pod numer 1800 700 700 w godz. 8:00 - 20:00 od poniedziałku do piątku oraz od 9:00 do 17:00 w soboty (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy). Zadzwoń pod numer +353 1 240 8787 spoza Irlandii

**Adres pocztowy:** HSE Your Service  
Your Say, Oak House, Limetree Avenue,  
Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91  
KDC2

**Uwaga:**  
Co możemy poprawić?

**Pochwała:**  
Co Ci się podobało?

**Skarga:**  
Jesteś niezadowolony?  
Poinformuj nas!

Skanuj, by  
wyszukać  
więcej języków





Jeśli chcesz podzielić się swoją opinią na temat jakiegokolwiek aspektu naszych usług, wypełnij ten formularz i wyślij do nas.

### **Wypełnianie formularza w wersji elektronicznej**

Jeśli chcesz zapisać zmiany wprowadzone w formularzu, musisz użyć najnowszej wersji programu Adobe Acrobat Reader.

[Pobierz bezpłatnie program Adobe Acrobat Reader - adobe.com](https://adobe.com)

### **Wysyłanie formularza opinii emailem**

Zalecamy wypełnienie formularza PDF przy użyciu laptopa lub urządzenia stacjonarnego.

Jeśli chcesz korzystać ze smartfona lub tabletu, musisz mieć zainstalowaną na swoim urządzeniu aplikację do edycji plików PDF.

1. Pobierz formularz na swoje urządzenie.
2. Otwórz formularz w edytorze PDF.
3. Wypełnij i zapisz formularz. Jeżeli korzystasz z urządzenia mobilnego, sprawdź czy wszystkie dane w formularzu zostały poprawnie zapisane.
4. Wyślij formularz emailem na adres [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

### **Wysyłanie formularza opinii pocztą**

1. Wydrukuj i wypełnij formularz (wyraźnie lub drukowanymi literami).
2. Wyślij na adres: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Proszę zaznaczyć rodzaj opinii zwrotnej, którą chcesz przekazać:

Uwaga  Pochwała  Skarga

### **Nazwa usługi:**

### **Nazwa miejsca:**

(na przykład ośrodek zdrowia, urząd administracyjny, szpital, przychodnia lub oddział szpitalny)

### **Data(-y) zdarzenia, którego dotyczy opinia zwrotna:**



**Twoje usługi, Twoja opinia**  
Formularz opinii zwrotnej



Podaj szczegóły swojej opinii:



## Twoje usługi, Twoja opinia

Formularz opinii zwrotnej



<b>Twoje imię i nazwisko:</b>	
<b>Adres:</b>	
<b>Email:</b>	
<b>Tel.:</b>	
<b>Tel. komórkowy:</b>	
<b>Data:</b>	

Jeśli Twoja opinia zwrotna jest skargą, może zająć potrzeba uzyskania dostępu do Twoich danych osobowych, ale wyłącznie wtedy, gdy to konieczne i tylko w przypadku tych informacji, które dotyczą kwestii zawartej w skardze.

Jeżeli nie wyrażasz zgody na dostęp do Twoich danych osobowych przechowywanych przez HSE:

Zaznacz: Tak  Nie

### Wyłącznie do użytku personelu HSE

Data otrzymania:	/ /
Numer uwagi / pochwały / skargi:	
Lokalizacja:	
Specjalista ds. rozpatrywania skarg:	