

Мы хотели бы услышать от вас

Ваша обратная связь помогает нам совершенствовать наши услуги. Если вы хотите оставить отзыв в форме комментария, комплимента или жалобы, пожалуйста, сообщите нам.

Мы хотели бы предоставлять безопасное и высококачественное обслуживание, чтобы вы получали наилучший уход и лечение. Каждый день мы работаем над созданием более качественного медицинского обслуживания. Мы хотели бы узнать от вас о вашем опыте пользования нашими услугами. Благодаря вашему мнению мы многому научимся и сможем улучшать качество наших услуг.

Поделитесь своим мнением

Вы можете написать комментарий, сделать комплимент или подать жалобу.

Как вы можете рассказать нам о своём опыте

- Обратитесь к персоналу или осуществляющему за вами уход сотруднику.
 - Напишите нам по эл.почте: yoursay@hse.ie
 - Заполните прилагаемую к буклету форму.
 - Отправьте форму на эл. адрес или обычной почтой в отдел HSE Your Service Your Say, следуя указанным в форме инструкциям.
- или**
- Поместите форму в ящик для отзывов в местной службе здравоохранения.
 - Передайте форму персоналу.
 - Попросите сотрудника уточнить правильный адрес для отправки письма. Если вы предпочитаете, вы также можете отправить письмо по этому адресу.
- Посетите www.hse.ie/yoursay и заполните онлайн-форму обратной связи «Ваше обслуживание — ваше мнение».
 - Позвоните в отдел HSE «Ваше обслуживание — ваше мнение» по **1800 424 555** с 9:00 до 17:00, с понедельника по пятницу (за исключением банковских праздничных дней). Для звонков из-за пределов Ирландии: +353 1 642 4555
 - Свяжитесь по бесплатному номеру **1800 700 700** с нашей командой HSELive с 8:00

до 20:00, с понедельника по пятницу и с 9:00 до 17:00, по субботам (за исключением банковских праздничных дней). Для звонков из-за пределов Ирландии: +353 1 240 8787

Если вы не можете дать нам свой отзыв лично

Если вы не можете сами оставить отзыв, вы можете попросить кого-то, кому вы доверяете, например, родственника, опекуна или адвоката, сделать это за вас или вместе с вами.

Что будет происходить дальше?

Комментарий или комплимент

Если вы оставляете комментарий или комплимент, мы поделимся вашим отзывом с сотрудником соответствующей службы.

Устная жалоба

Если вы столкнулись с негативным опытом и хотите подать устную жалобу, вы можете сообщить об этом персоналу или лицу, ухаживающему за вами, или другому сотруднику. Они постараются помочь вам немедленно, если это возможно, или в течение 48 часов.

Официальная жалоба

Если сотрудник не может помочь вам найти решение по поданной вами устной жалобе в течение 48 часов или если вы хотите подать официальную письменную жалобу, для рассмотрения вашей жалобы будет назначен специалист HSE по работе с жалобами.

Сотрудник HSE отдела по работе с жалобами может связаться с вами в течение 2 рабочих дней после получения вашей официальной письменной жалобы, чтобы уточнить детали или попытаться разрешить ситуацию.

Сотрудник HSE отдела по работе с жалобами официально подтвердит получение вашей жалобы в течение 5 рабочих дней.

При необходимости проведения расследования, сотрудник HSE отдела по работе с жалобами постарается рассмотреть вашу жалобу в течение 30 рабочих дней.

Если для расследования потребуется больше времени, сотрудник по работе с жалобами сообщит вам об этом до истечения 30 рабочих дней. После этого специалист по работе с жалобами будет предоставлять вам обновленную информацию каждые 20 рабочих дней.

Если вы не удовлетворены результатами расследования вашей официальной жалобы, проведенного специалистом по рассмотрению жалоб, вы можете обратиться в HSE с просьбой о проведении внутренней **проверки**.

Если вы не удовлетворены результатами внутренней проверки, проведенной HSE, вы можете направить запрос на проведение независимой внешней проверки, обратившись по адресу:

- Управление омбудсмена (www.ombudsman.ie) **или**
- Омбудсмен по делам детей, если вам нет 18 лет (www.oco.ie)

Подробнее о политике обратной связи «Ваше обслуживание — ваше мнение», вы можете прочитать на веб-сайте www.hse.ie/your say

Связаться с нами

Обратиться к персоналу или осуществляющему за вами уход сотруднику.

Написать нам по эл.почте: yoursay@hse.ie

Заполнить прилагаемую к буклету форму.

Посетить www.hse.ie/your say и заполнить онлайн-форму обратной связи «Ваше обслуживание — ваше мнение».

Позвонить по бесплатному номеру 1800 424 555 в отдел HSE «Ваше обслуживание — ваше мнение» с 9:00 до 17:00 с понедельника по пятницу

(за исключением банковских праздничных дней) Для звонков из-за пределов Ирландии: +353 1 642 4555

Позвонить по бесплатному номеру HSELive 1800 700 700 с 8:00 до 20:00 с понедельника по пятницу и с 9:00 до 17:00 по субботам (за исключением банковских праздников) Для звонков из-за пределов Ирландии: +353 1 642 4555

Почтовый адрес: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Комментарий:
Как мы можем улучшить наши услуги?

Жалоба:
Вы недовольны?
Дайте нам знать!

Комплимент:
Что вам понравилось?

Сканировать на другие языки





Если вы хотите оставить отзыв о каком-либо аспекте нашего обслуживания, пожалуйста, заполните эту форму и отправьте её нам.

Заполнение формы в электронном виде

Если вы хотите сохранить изменения, внесённые в форму, необходимо использовать последнюю версию программы Adobe Acrobat Reader

[Скачать Adobe Acrobat Reader бесплатно — adobe.com](#)

Отправка формы обратной связи по электронной почте

Мы рекомендуем заполнять форму в формате PDF на ноутбуке или настольном компьютере.

Если вы желаете воспользоваться смартфоном или планшетом, на вашем устройстве должно быть установлено приложение для редактирования PDF.

1. Загрузите форму на своё устройство.
2. Откройте форму в редакторе PDF.
3. Заполните и сохраните форму. Если вы пользуетесь мобильным устройством, проверьте, чтобы все данные формы были правильно сохранены.
4. Отправьте форму по электронной почте на адрес: yoursay@hse.ie

Отправка формы обратной связи обычной почтой

1. Распечатайте и заполните форму (пожалуйста, пишите разборчиво или прописными буквами).
2. Отправьте по адресу: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Пожалуйста, выберите тип отзыва, который вы хотите написать:

Комментарий Compliment Жалоба

Название услуги/обслуживания

Название местонахождения:

например, медицинский центр, административное учреждение, больница, больничная клиника или отделение

Дата(ы) посещения, к которому относится данный отзыв:



Форма обратной связи
«Ваше обслуживание — ваше мнение»



Пожалуйста, укажите здесь подробности вашего отзыва:

Large empty yellow rectangular area for providing feedback details.



Ваши фамилия и имя:	
Адрес:	
Эл. почта:	
Тел:	
Номер мобильного телефона:	
Дата:	/ /

Если ваш отзыв является жалобой, нам может потребоваться доступ к вашим персональным данным, но только в случае необходимости и исключительно для тех записей, которые относятся к вопросам, изложенным в вашей жалобе.

Если вы **не желаете, чтобы к вашей** личной информации, которая хранится в HSE, был предоставлен доступ

Пожалуйста, выберите: Да Нет

Только для служебного пользования HSE

Дата получения:	/ /
Комментарий / жалоба / номер жалобы:	
Местонахождение:	
Сотрудник по работе с жалобами:	