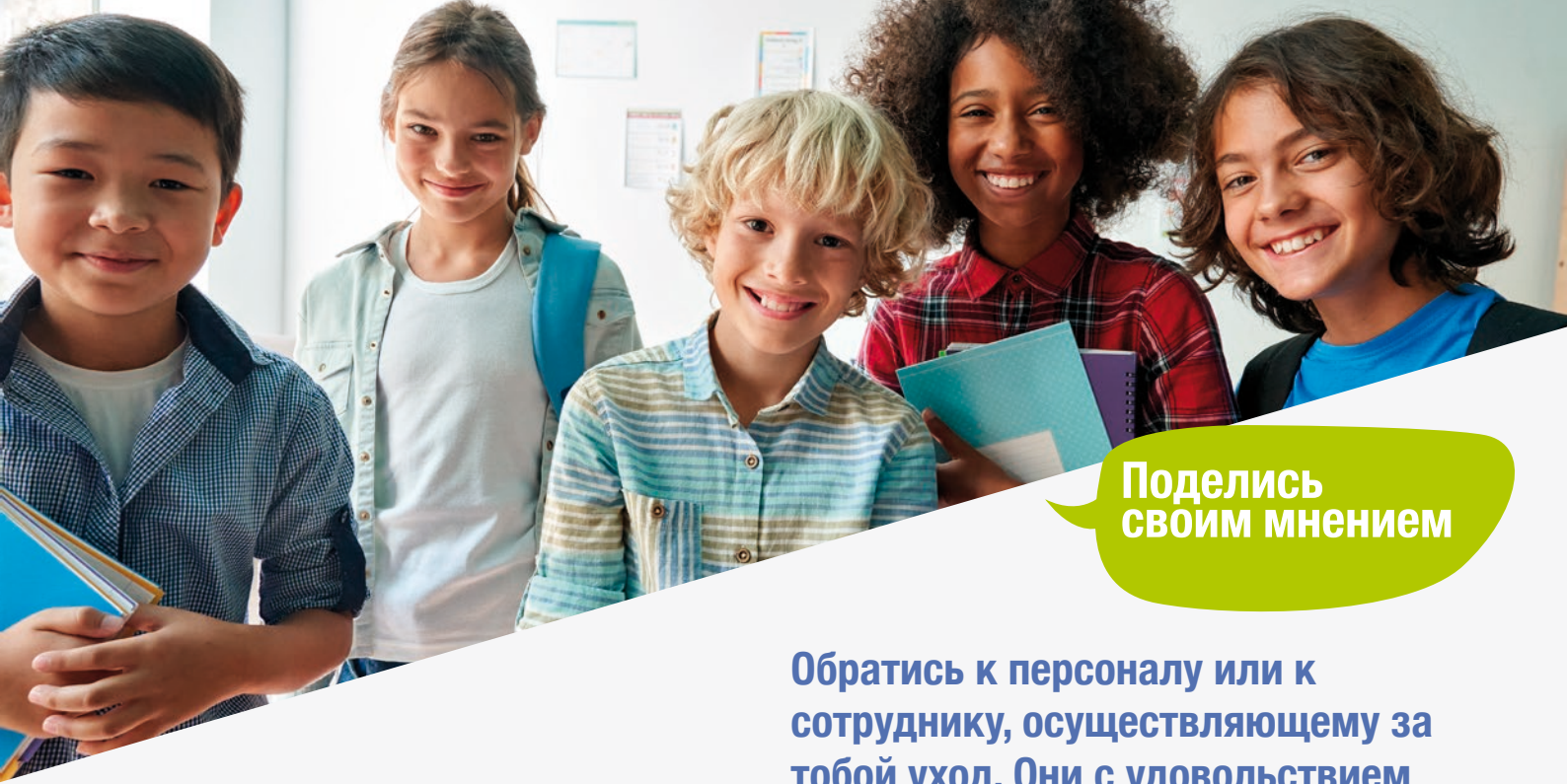


Ты ребёнок или подросток и пользуешься
услугами здравоохранения HSE?

Мы хотели
бы услышать

ТВОЁ
МНЕНИЕ





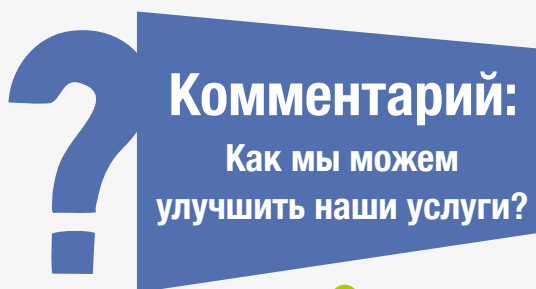
**Поделись
СВОИМ МНЕНИЕМ**

Мы хотели бы услышать твоё мнение

**Служба HSE стремится
предоставлять тебе безопасное
обслуживание и лечение.**

Мы хотим, чтобы ты был доволен оказываемыми тебе услугами и тем, как к тебе относятся все наши сотрудники. Чтобы убедиться в этом, мы хотим услышать от тебя о твоём опыте пользования нашими услугами.

Мы с уважением отнесёмся ко всему, о чём ты нам расскажешь.



Комментарий:
Как мы можем
улучшить наши услуги?

Комплимент:
Что тебе
понравилось?

Жалоба:
Тебя что-то не
устраивает?
Дай нам знать!

**Обратись к персоналу или к
сотруднику, осуществляющему за
тобой уход. Они с удовольствием
выслушают, что ты хочешь сказать и
постараются сразу же тебе помочь.**

Если ты не хочешь этого делать, ты также можешь:

- Попросить своих родителей/опекунов рассказать нам о том, что ты думаешь.
- Написать нам по эл.почте: yoursay@hse.ie
- Посетить www.hse.ie/yoursay и заполнить онлайн-форму обратной связи «Ваше обслуживание — ваше мнение».
- Заполнить форму, прилагаемую к буклету.
 - Отправить форму на эл. адрес или обычной почтой на адрес HSE Your Service Your Say, следуя указанным в форме инструкциям.
- или**
 - Поместить форму в ящик для отзывов в местной службе здравоохранения
 - Передать форму персоналу.
 - Попросить сотрудника уточнить правильный адрес для отправки письма. Если ты предпочитаешь, ты также можешь отправить письмо по этому адресу.
- Позвонить нашей команде отдела **HSE Your Service You** с 9:00 до 17:00, с понедельника по пятницу (за исключением банковских праздников) и поговорить с сотрудником, который окажет тебе помощь.
 - Бесплатный номер 1800 424 555
 - Для звонков из-за пределов Ирландии: +353 1 642 4555
- Свяжись по телефону 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).
 - Бесплатный номер 1800 700 700
 - Для звонков из-за пределов Ирландии: +353 1 240 8787 📞

Что мы будем делать

Комментарий или комплимент

Если ты оставишь отзыв в форме комментария или комплимента, мы свяжемся с тобой, чтобы поблагодарить тебя. Сообщение будет передано специалисту по обработке отзывов или в соответствующую службу.

Жалоба

В случае подачи жалобы мы поблагодарим тебя за то, что ты сообщил нам об этом, и постараемся разобраться с ситуацией как можно быстрее — обычно в течение 2 рабочих дней.

Если нам потребуется больше времени, мы сообщим тебе об этом и постараемся рассмотреть твой вопрос в течение 30 рабочих дней. Если потребуется дополнительное время, мы будем информировать тебя об этом каждые 20 рабочих дней.

Мы с радостью разъясним тебе все непонятные моменты или ответим на любые твои вопросы.

Дополнительная информация доступна на веб-сайте:

www.hse.ie/yoursay



Информация, необходимая для подачи жалобы

Чтобы мы могли как можно быстрее рассмотреть твою жалобу, пожалуйста, сообщи нам:


- Что произошло.
- Когда и где это произошло.
- Если возможно, уточни имена сотрудников или других лиц, участвовавших в происшедшем.

Твои права

Независимо от твоего возраста при получении медицинских услуг у тебя есть права, а именно:

- Право на доступ к услугам здравоохранения.
- Право высказывать своё мнение и быть выслушанным.
- Право подать жалобу, если ты недоволен оказанным тебе обслуживанием или уходом и лечением.

Другая полезная информация

- Предоставленная тобой информация конфиденциальна, но она может быть передана третьим лицам, если у нас есть основания считать, что существует риск для тебя или любого другого ребёнка или подростка.
- Твой родитель(и)/опекун(ы) также может оставить комментарий или подать жалобу на нашу службу от твоего имени, и в подобных случаях мы также рассмотрим твоё мнение.
- Мы окажем тебе поддержку или сообщим тебе о доступных видах поддержки 



Связаться с нами

- Обратись** к персоналу по месту жительства
- Напиши на эл.почту** yoursay@hse.ie
- Заполни** прилагаемую к буклету форму обратной связи
- Посети веб-сайт** www.hse.ie/yoursay и заполни онлайн - форму обратной связи «Ваше обслуживание — ваше мнение»
- Бесплатный номер** HSE Ваше обслуживание — ваше мнение по 1800 424 555 с 9:00 до 17:00 с понедельника по пятницу (за исключением банковских праздничных дней)
- Бесплатный** HSELive по 800 700 700 с 8:00 до 20:00 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00 по субботам (за исключением банковских праздничных дней)

Сканировать
на другие
языки





Если ты хочешь оставить отзыв о каком-либо аспекте нашего обслуживания, пожалуйста, заполни эту форму и отправь её нам.

Заполнение формы в электронном виде

Если ты хочешь сохранить изменения, внесённые в форму, необходимо использовать последнюю версию программы Adobe Acrobat Reader

[Скачать Adobe Acrobat Reader бесплатно — adobe.com](https://adobe.com)

Отправка формы обратной связи по электронной почте

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

Если ты хочешь воспользоваться смартфоном или планшетом, на твоём устройстве должно быть установлено приложение для редактирования PDF.

1. Загрузи форму на своё устройство.
2. Открой форму в редакторе PDF.
3. Заполни и сохрани форму. Если ты пользуешься мобильным устройством, проверь правильность сохранения всех данных в форме.
4. Отправь форму по электронной почте на адрес: yoursay@hse.ie

Отправка формы обратной связи обычной почтой

1. Распечатай и заполни форму (пожалуйста, пиши разборчиво или прописными буквами).
2. Отправь по адресу: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Я хотел(а) бы оставить отзыв (отметь, пожалуйста, галочкой)

Комментарий Комплимент Жалоба

Как называется услуга, о которой ты оставляешь отзыв?

Где это произошло?

Когда это произошло?



Расскажи, пожалуйста, своими словами, что произошло?



Фамилия и имя:	
Почтовый адрес:	
Электронная почта (если имеется):	
Номер телефона:	
Номер мобильного телефона:	
Подпись:	
Имя родителя / опекуна:	
Подпись родителя / опекуна:	

Только для служебного пользования HSE

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