



Your Service  
Your Say

“Queremos  
que conte  
para nós”

O seu feedback é importante para nós. Ajuda os **nossos serviços a melhorarem**. Se tiver um **comentário**, **elogio** ou **reclamação**, conte para nós.



## Queremos que conte para nós

Queremos prestar serviços seguros e de alta qualidade, para você receber o melhor atendimento e tratamento. Estamos todos os dias trabalhando para melhorar os serviços de saúde. Você pode nos ajudar nisto. Queremos saber de você as suas experiências com os serviços que prestamos. O que funcionou? O que podia melhorar? O que não funcionou?

O seu feedback é bem-vindo e não deixaremos de dar uma resposta completa, e contar o que aprendemos com isto.

### Diga a Sua

Há numerosas maneiras de contar para nós a sua experiência:

- Fale conosco na hora, contando a sua experiência para as pessoas que tratam de você.
- Escreva para nós, preenchendo o formulário anexo a este folheto. Coloque o formulário na caixa dos feedbacks, ou entregue para alguém do nosso pessoal. Também pode remeter uma carta diretamente para o serviço; o nosso pessoal terá prazer em dar o endereço certo para você.
- Mande um e-mail para nós: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
- Telefone para nós no número **1890 424 555** das 09:00 às 17:00 de segunda a sexta-feira. Do celular ligue para **045 880400** para evitar custos adicionais.
- Pode ligar para o HSELive nos números **1850 24 1850** ou **041 6850300** do celular, para evitar custos adicionais, das 08:00 às 20:00 de segunda a sexta-feira e das 10:00 às 17:00 no sábado.
- Se não puder dar o seu feedback você mesmo, pode pedir para alguém de confiança, como um parente, cuidador ou representante, fazer isto para você.

### E depois o que acontece?

Se você tiver uma experiência boa ou uma sugestão, compartilharemos o seu comentário ou elogio com o serviço ou o funcionário, para podermos consolidar o que fazemos bem e melhorar o que for necessário.

Se tiver uma experiência ruim, conte para um funcionário ou para o pessoal cuidando de você. Eles vão tentar ajudar você imediatamente, se for possível, ou no prazo de quarenta e oito horas.

Também pode fazer uma reclamação por escrito e responderemos no prazo de dois dias úteis após a recebermos. Pode ser que liguemos para você ou peçamos para nos encontrar para saber mais sobre a questão. Vamos avaliar a sua reclamação e responder para você no prazo de 30 dias úteis, ou contatar você pedindo mais tempo, se for necessário e, em seguida, apresentar para você as atualizações a cada 20 dias úteis para você ficar sabendo o que está acontecendo.

Se não ficar satisfeito com o resultado da sua reclamação, poderá pedir uma avaliação interna pelo HSE, ou diretamente uma avaliação externa para o Ombudsman ([www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)) ou para os Ombudsman para as crianças ([www.oco.ie](http://www.oco.ie)).

Pode ler mais sobre a nossa Política de Feedback em [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)



**Se quiser nos mandar um feedback sobre os nossos serviços, preencha este formulário:**

Nome do serviço:

Nome do lugar (do Centro de Saúde, Escritório Administrativo, Hospital; e do setor, por exemplo: clínica, ala):

Data da experiência a que o feedback se refere:

#### **Apenas para uso do pessoal do HSE**

Data de recebimento:

Número do Comentário / Elogio / Reclamação:

Lugar:

Funcionário das Reclamações:

Selecione o tipo de feedback:

Comentário  Elogio  Reclamação

Escreva aqui o seu feedback:

Nome:

Endereço:

Tel.:

E-mail:

Data:

Se o seu feedback for em relação a uma reclamação, queira indicar se consente acesso a informações pessoais:

Eu, por este meio, concedo permissão ao HSE para acessar as minhas informações pessoais confidenciais como paciente, a fim de investigarem esta reclamação.

Marque SIM:  NÃO:

Considere que a não autorização para acesso aos seus dados poderá ter consequências na investigação completa da sua reclamação.

Assinatura

---

**Fale** com um funcionário local

**Envie** e-mail para [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

**Preencha** o folheto de feedback

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

**Ligue** para 1890 424 555 das 09:00 às 17:00 de segunda a sexta-feira

**Ligue** para o HSELive no número 1850 24 1850 das 08:00 às 20:00 de segunda a sexta-feira e das 10:00 às 17:00 no sábado