



Your Service  
Your Say

# “我们希望倾听 您的反馈意见”

您的反馈意见至关重要。  
它将帮助我们改进我们的  
服务。如果您有意见、表  
扬或投诉，请告诉我们。



## 我们希望倾听您的反馈意见

我们希望提供安全和优质的服务，让您得到最佳护理和治疗。我们每天都在努力提供更好的健康服务。您可以帮助我们实现这一目标。我们希望了解您在使用我们的服务方面的体验。哪些服务有用？哪些服务有待改进？哪些服务没用？

我们欢迎您提供反馈意见，我们将确保您能得到完整的答复，并且我们会从中吸取经验。

### 说出您的想法

您可以通过多种方式向我们反馈您的体验：

- 立即告诉我们：您可以向当天护理您的工作人员讲述您的体验。
- 写信给我们：您可以填写本宣传单所附表格。然后把该表格投进反馈信箱，或者交给工作人员。您也可以直接向服务中心寄送信件；工作人员会很乐意告诉您正确地址。
- 发送电子邮件至 [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie) 联系我们
- 拨打 **1890 424 555** 致电我们：周一至周五每天上午 9:00 - 下午 5:00。如果您使用手机致电我们，请拨打 **045 880400** 以免产生额外费用。
- 您还可以在周一至周五每天上午 8:00 - 晚上 8:00 和周六上午 10:00 - 下午 5:00 拨打 **1850 24 1850** 致电 HSELive，如果使用手机，请拨打 **041 6850300** 以免产生额外费用。
- 如果您无法亲自向我们提供您的反馈意见，您可以让您信任的人（如亲戚、护理人员或律师）代办。

### 接下来发生什么？

如果您有不错的体验或建议，我们会将您的意见或表扬分享给服务中心或工作人员，以便我们能够继续发扬我们的优点，并且在需要的地方进行改进。

如果您经历了较差的体验，请告诉工作人员或护理人员。他们会试着尽可能立即为您提供帮助，或者在四十八小时内为您提供帮助。

您也可以提交书面投诉，我们会在收到您的投诉信后两个工作日内给您回复。我们可能会打电话联系您，或要求与您进行面谈，以获得更多的信息。我们会在 30 个工作日内调查您的投诉并给您回复，或者与您联系以要求更多时间（如有必要），并且每隔 20 个工作日向您提供最新消息，以便您能了解事件的进展。

如果您对投诉处理结果不满意，则可以打电话要求 HSE 进行内部审查，或者要求由监察员 ([www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)) 或儿童监察员 ([www.oco.ie](http://www.oco.ie)) 直接进行审查。

有关我们的反馈政策的详细信息，您可以访问 [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay) 进行查看。



如果您希望就我们的服务提供反馈意见，请填写下列表格：

服务名称：

地点名称（保健中心，行政办公室、医院和区域，如诊室/病房）：

此反馈意见涉及的体验日期：

仅限 HSE 工作人员使用

接收日期

意见/表扬/投诉编号

位置

投诉处理专员

请选择您希望提供的反馈意见类型：

意见  表扬  投诉

请在此提供您的反馈意见：

姓名/名称:

地址:

电话:

电邮:

日期:

如果您的反馈意见与投诉有关，请告知您同意我们获取您的个人信息：

本人特此准许 HSE 获取我的个人患者机密信息，以便针对该投诉开展调查。

请打勾 是:  否:

请注意，拒绝我们获取您的记录，可能会影响您的投诉能否得到彻底调查。

签名

---

联系当地工作人员

发送电子邮件至 [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

填写反馈意见传单

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

致电 1890 424 555 周一至周五，每天上午 9:00 - 下午 5:00

致电 HSELive: 1850 24 1850 周一至周五，  
每天上午 8:00 - 晚上 8:00 以及周六上午 10 时至下午 5 时