

## Comment and Complaint Procedures (Russian)



### ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ КОММЕНТАРИЕВ И ЖАЛОБ

Национальная реабилитационная больница (National Rehabilitation Hospital),  
Rochestown Avenue  
Dun Laoghaire  
Co. Dublin

[www.nrh.ie](http://www.nrh.ie)

Установленный в больнице порядок направления жалоб не ущемляет ваших прав, предоставленных по закону, предусматривающих направление жалоб в другие органы.

Нам важно ваше мнение.

Национальная реабилитационная больница стремится поддерживать высочайшие стандарты качества оказания медицинских услуг для наших пациентов. Для качественного выполнения своих обязанностей мы хотели бы узнать, какими нашими услугами вы пользовались.

Мы ждем ваших комментариев и предложений — они представляют для нас большую ценность, позволяя непрерывно повышать качество оказываемых услуг.

Мы всегда рады получать ваши положительные отзывы, но, если вам что-то не понравилось, обязательно сообщите нам об этом, чтобы мы могли выяснить причину вашей неудовлетворенности обслуживанием.

Комментарии или предложения

Разместить комментарии, предложения или положительные отзывы можно следующим образом:

- устно: вы можете обратиться к сотруднику больницы или позвонить менеджеру по работе с заинтересованными лицами и управлению корпоративными данными по телефону (доб.) 5211 или 01-235-5211;
- письменно: вы можете отправить свои комментарии и предложения по почте, опустив их в специальные ящики для предложений, расположенные на территории больницы;
- по электронной почте: пожалуйста, отправляйте общие комментарии или предложения по адресу [communications@nrh.ie](mailto:communications@nrh.ie).

Мы обязательно передадим все положительные отзывы и, когда это возможно, предпримем действия на основании предоставленных вами комментариев/предложений.

Жалобы

У вас есть право пожаловаться на любой аспект оказываемых больницей услуг, если вы чем-то не довольны или оказанная услуга не соответствовала вашим ожиданиям.

Возможно, для расследования жалобы нам придется получить доступ к информации в вашей медицинской карте. Мы обещаем всегда соблюдать полную конфиденциальность при рассмотрении вашей жалобы и при обращении с вашими персональными данными.

Мы гарантируем, что ваша жалоба ни в коей мере не окажет отрицательного воздействия на качество оказываемых вам медицинских услуг сейчас или в будущем.

Как направить жалобу  
Это можно сделать устно или письменно.

#### Устные жалобы

Если вам сложно поговорить с соответствующим лицом, обратитесь к сотруднику больницы, который приложит все усилия для немедленного разрешения проблемы, или свяжитесь с менеджером по работе с заинтересованными лицами и управлению корпоративными данными. Менеджер по работе с заинтересованными лицами и управлению корпоративными данными поможет вам направить комментарии и предложения, если вам нужна помощь, или подскажет, как направить жалобу.

#### Письменные жалобы

Если вы сообщили о своей жалобе устно, но остались недовольны результатом, вы можете направить письменную жалобу по следующему адресу:

Внимание: менеджера по работе с заинтересованными лицами и управлению корпоративными данными  
National Rehabilitation Hospital  
Rochestown Avenue  
Dun Laoghaire  
Co. Dublin  
Тел.: 235-5211

#### Что произойдет дальше?

Обычно менеджер по работе с заинтересованными лицами и управлению корпоративными данными подтверждает получение жалобы в течение 5 (пяти) рабочих дней. Затем он/она предоставят вам полный ответ на жалобу в течение 30 (тридцати) рабочих дней. Если рассмотрение задерживается, вас будут информировать о статусе рассмотрения каждые 20 (двадцать) рабочих дней.

Возможно, для решения проблемы, являющейся сутью вашей жалобы, вас пригласят на встречу с представителями персонала.

Если вы не удовлетворены  
нашим ответом

Если вы не удовлетворены исходом расследования, то можете попросить провести рассмотрение вопроса независимым советом внутреннего контроля Управления по вопросам охраны здоровья, техники безопасности и охраны труда (HSE).

Если вы по-прежнему не удовлетворены результатами рассмотрения вашей жалобы, у вас есть право направить жалобу омбудсмену или омбудсмену по делам детей.

Сроки подачи жалобы

- Жалобы необходимо направлять в кратчайший возможный срок после наступления события или не позднее 12 месяцев после события, которое дало повод для направления жалобы.
- В особых обстоятельствах срок можно продлить

В каких случаях следует обращаться к менеджеру по работе с заинтересованными лицами и управлению корпоративными данными  
Обратиться к менеджеру по работе с заинтересованными лицами и управлению корпоративными данными можно в любой момент по вашему желанию в следующих случаях:

- для конфиденциального обсуждения проблемы;
- для запроса информации о больничных услугах;
- за поддержкой или помощью в направлении отзыва или жалобы.

Менеджер по работе с заинтересованными лицами  
и управлению корпоративными данными  
Тел.: 01-235-5211