An Roinn Sláinte

Nós Imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí

Cad is gearán ann?
Sainmhínímid gearán mar léiriú míshástachta maidir le seirbhís nó seirbhísí arna soláthar ag an Roinn, mar atá leagtha amach faoi na tiomantais inár gCairt do Chustaiméirí.

Cad a chlúdaítear lenár Nós Imeachta Gearán?
Clúdaíonn an Nós Imeachta Gearán gearáin faoi shaincheisteanna amhail moilleanna, botúin agus drochsheirbhísí do chustaiméirí arna soláthar ag an Roinn, i.e. cásanna nach bhfuair tú cáilíocht seirbhíse ón Roinn a mbraitheann tú go bhfuil tú i dteideal a fháil.

Ní chlúdaíonn an Nós Imeachta Gearán

- Nithe beartais
- Gearáin a bhaineann le hospidéal/FSS nó gníomhaireacht sláinte eile (i gcásanna den sórt sin ba chóir duit teagmháil a dhéanamh go díreach leis an ngníomhaireacht lena mbaineann).
- Nithe atá faoi réir dlíthíochta.
- Nithe a tarchuireadh chuig an Ombudsman nó chuig an gCoimisinéir Faisnéise.

Conas gearán a dhéanamh
Má tá cúis ghearáin agat, ba chóir í a threorú i dtosach chuig aonad ábhartha na Roinne. Déanfaidh ár gcomhaltaí foirne ansin iarracht déileáil leis an bhfadhb gan mhoill nó, mura mbaineann an gearán le seirbhís a sholáthraímid, díreoimid chuig an gcomhlacht cuí tú. Mura bhfuil ainm an duine sa rannán ar eolas agat chun teagmháil a dhéanamh leis nó léi nó mura bhfuil tú cinnte cén comhlacht ar cheart duit do ghearán a dhéanamh leis, beidh ár nOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí sásta comhairle a chur ort;

Murar féidir le foireann an aonaid do ghearán a réiteach, nó má tá tú míshásta lena freagra, féadfaidh tú a iarraidh go ndéanfaidh ball sinsearach foirne ón rannán sin athbhreithniú ar an ábhar;

Má tá tú fós míshásta leis an bhfreagra, ba cheart duit gearán foirmiúil a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí, a dhéanfaidh imscrúdú ar an ngearán thar do cheann;

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh ar an nguthán nó trí facs a chur, i scríbhinn nó trí r-phost.

Seoladh na Roinne	An Roinn Sláinte Bloc 1 Plaza Miesach 50 - 58 Sráid Bhagóid Íochtarach D02 XW14
Seoladh ríomhphoist na Roinne	eolas@health.gov.ie

Cén fhaisnéis ba cheart duit a sholáthar?
Cabhróidh tú le himscrúdú do ghearáin a bhrostú trí na sonraí seo a leanas a sholáthar:

- D'ainm, do sheoladh agus do sheoladh ríomhphoist;
- Cad go díreach a bhí tú míshásta leis;
- Ainm an oifigigh nó na rannóige ar dhéileáil tú leis/léi;
- Uimhir teileafóin i rith an lae.

Tiomantais Ranna agus iad ag déileáil le Gearáin Fhoirmiúla

- Admhóimid gach gearán laistigh de 3 lá oibre;
- Fiosróimid gach gearán agus eiseoimid freagra ar do ghearán laistigh de 15 lá oibre nó, nuair nach féidir é sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach ag míniú an cháis agus ag cur in iúl cathain a eiseofar freagra substainteach;
- Déileálfar go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rún le gach gearán.
- Coinneoimid taifid ar ghearáin ar leithligh ó thaifid eile;
- Cinnteoimid nach n-úsáidfear aon ghearán a rinne tú de mheon macánta i d'aghaidh sa todhchaí;
- Déanfaimid ár ndícheall foghlaim ó bhotúin chun a chinntiú nach ndéantar earráidí an athuair.

An féidir leat achomharc a dhéanamh?

Mura bhfuil tú sásta le toradh an imscrúdaithe ag an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí, féadfar an t-ábhar a achomharc chuig an bPríomhoifigeach Oibríochtaí. Beidh na spriocdhátaí chun freagra a thabhairt ar achomhairc mar an gcéanna leis na spriocdhátaí do ghearáin fhoirmiúla (atá leagtha amach thuas).

Seoladh	Príomhoifigeach Oibríochtaí Bloc 1 Plaza Miesach 50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach D02 XW14
seoladh ríomhphoist	eolas@health.gov.ie

Mura bhfuil an t-ábhar réitithe fós?

Mura bhfuil tú sásta le toradh d'achomhairc, tá sé de cheart agat achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman. Tá an tOmbudsman go hiomlán neamhspleách ar an Rialtas agus tá an tseirbhís saor in aisce. Ní dhéanann aon ní sa nós imeachta gearán seo difear do do chearta reachtúla faoi Shaoráil Faisnéise, Cosaint Sonraí, nó reachtaíocht ábhartha eile.

Seoladh	Oifig an Ombudsman 18 Sráid Líosáin Íochtarach, Baile Átha Cliath 2 D02 HE97
Guthán	(01) 639 5600 1890 223 030 (Íosghlao)
Seoladh Ríomhphoist	ombudsman@ombudsman.ie