



# An Ombudsman

agus

# Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte



## TÁ AN OMBUDSMAN

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas



Oifig an Ombudsman  
Office of the Ombudsman



Oifig an Ombudsman  
Office of the Ombudsman

## Cé hé an Ombudsman agus cad a dhéanann an Ombudsman?

---

Is é Peter Tyndall an Ombudsman.

Is féidir leis an Ombudsman gearáin a scrúdú faoi na Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), an Ghníomhaireacht Um Leanaí agus an Teaglach (TUSLA) agus gníomhaíochtaí a sholáthraíonn seirbhísí sláinte agus seirbhísí pearsanta sóisialta ar son FSS a scrúdú freisin.



Chomh mhaith le sin tagann Tithe Altranais poiblí, atá á reáchtáil ag an FSS, faoi bhráid an Ombudsman.

## An bhfuil an Ombudsman neamhspleách?

---

Tá. Tá an Ombudsman neamhspleách agus go neamhchlaonta agus gearáin á n-iniuchadh aige.

# Cad iad na gearáin faoi shláinte nó faoi sheirbhísí sóisialta pearsanta is féidir liom iarraidh ar an Ombudsman déileáil leo?

---

Is féidir linn breithniú ar ghearáin faoi:

- Diúltú an eagraíocht sochar éigin ar nós Cárta Leighis, Pacáiste Cabhair sa Bhaile nó cabhair faoi Scéim Tacaíochta na dTithe Altranais
- Gan nósanna imeachta a chomhlíonadh
- Gan cumarsáid a dhéanamh go soiléir
- Gan seirbhís a bhí geallta a sholáthar
- cinntí neamhchothroma
- thugann siad comhairle mhí-threorach
- Foireann drochbhéasach nó neamhcabhrach
- Gan déileáil go cothrom le do ghearán



# Conas a dhéanfaidh an Ombudsman mo ghearán a láimhseáil?

---

Chomh luath is a dheimhneofar gur féidir linn do ghearán a scrúdú iarrfaidh muid ar FSS nó ar an soláthraí seirbhíse iomchuí tuairisc a chur chugainn mar gheall air. Más gá, tig leis an Ombudsman na comhaid agus na taifid a scrúdú agus daoine bainteach leis an ngearán a cheistiú. Bíonn am de dhíth uainn chun gach eolas atá riachtanach a chruinniú.

Déanfaidh muid na saincheisteanna uile de ‘mhíriarachán’. Is féidir le gníomh bheith mar “míriarachán” a bhí, nó a d’fhéadfadh a bheith: déanta gan údarás ceart

- déanta ar bhonn éigin neamh-ábhartha
- de thoradh faillí nó neamhchúraim
- bunaithe ar fhaisnéis mícheart nó neamh-iomlán
- idirdhealaitheach go neamhchuí
- bunaithe ar chleachtas riaracháin neamh-inmhianaithe nó
- ar bhealach eile contráilte le riarachán cóir agus cothrom
- Sa chás gur theip ar an FSS cabhair agus treoir réasúnta a thabhairt, nó gur theip air eolas a thabhairt faoi ceart achomharc nó athbhreithniú a dhéanamh

Má aontaímid gur goilleadh ort go diúltach de dheasca míriaracháin agus mura bhfuil céim éigin tugtha ag FSS nó ag an soláthraí seirbhíse é seo a chur ina cheart, is féidir linn moladh a thabhairt dóibh é sin a dhéanamh.

Sa mholadh a dhéanaimid, d'fhéadfaimis iarradh ar FSS nó ar sholáthraí seirbhíse eile:

- athbhreithniú a dhéanamh ar a bhfuil déanta acu
- an bhreith a rinneadar a athrú nó
- sásamh iomchuí a thairiscint, mar a bheadh lena n-áirítear



# An féidir liom gearán a dhéanamh leis an Ombudsman maidir le gach rud a bhaineann le Sláinte agus Seirbhísí Sóisialta Pearsanta?

---

Ní féidir, tá nithe ann agus ní féidir leis an Ombudsman breithniú orthu. Ina measc siúd :

## ***Cúram Sláinte Príobháideach***

Ní féidir leis an Ombudsman breithniú ar: Private health care

- gníomhartha na gcleachtóirí príobháideacha ar nós fiaclóirí, súl-
- lianna agus cógaiseoirí nó
- gearáin a bhaineann le cúram sláinte príobháideach.

## ***Breithiúnas Cliniciúil***

Ní féidir leis an Ombudsman breithniú ar ghníomhartha a bhaineann le breithiúnas cliniciúil (díognóis nó cinntí maidir le cóireáil) na ngairmeach míochaine.

## ***Fostaíocht***

Ní féidir leis an Ombudsman breithniú ar ghníomhartha a bhaineann:

- le hearcaíocht
- le pá agus coinníollacha fostaíochta nó
- le ceisteanna bainteach fostaíocht nó le conarthaí eile

## ***Chomh mhaith le sin***

Ní féidir leis an Ombudsman breithniú ar ghearáin i gcás:

- má tá ceart achomhairc reachtúil ann cheana féin chun cúirte, chun binse neamhspleách nó chun chomhlacht achomhairc – ach ar chúinsí áirithe is féidir leis an Ombudsman an riail seo ar chur i leataobh
- má tá, nó má bhí, an gearán ina chás dlí os comhair na gcúirteanna

## **Cathain is ceart dom gearán a dhéanamh leis an Ombudsman?**

---

Sula gcuirfidh tú gearán chuig an Ombudsman ba cheart duit iarracht a dhéanamh ar cheisteanna a réiteach le FSS nó leis an soláthraí seirbhíse áirithe agus na modhanna chun gearáin atá ag FSS féin a úsáid.

Bíonn Oifí geach Gearán ag FSS agus ag na soláthraithe seirbhíse, ceaptha faoi Acht na Sláinte 2004. Déanfaidh an tOifí geach sin do ghearán a scrúdú agus seolfar freagra i scríbhinn chugat laistigh de thréimhse réamhráite. Cuirfidh an tOifigeach Gearán in iúl duit maidir leis gceart atá agat aithbhreithniú inmhéanach a lorg ó Oifigeach Athbreithnithe na FSS nó le gearán a sheoladh díreach a dhéanamh leis an Ombudsman.

Ná dearmad aon chomhfhreagras a bhíonn faighte agat ón FSS nó ón soláthraí seirbhíse áirithe a chur leis an ngearán.

Ba cheart duit do ghearán a chur chuig an Ombudsman laistigh de 12 mhí ón

- ón gníomh a ndearnadh gearán faoi nó
- ón dáta a rinne Oifigeach Gearán nó Oifigeach Athbreithnithe an FSS an Cinneadh



## Cén fhaid a thógfaidh sé ar an Ombudsman chun déileáil le mo ghearán?

---

Athróidh an tréimhse a thógfaidh sé le cinneadh a dhéanamh ó chás amháin go dtí cás eile, ag brath ar cé chomh casta a bhíonn gach cás. Déanfaidh muid gach iarracht chun tú a choimeád ar an eolas faoi cad atá ag tarlú.

## Cad a chosnóidh sé orm gearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

---

Dada – níl costas ar bith ar sheirbhísí an Ombudsman.



## How do I complain to the Ombudsman?

---

Is féidir leat scríobh nó glaoch isteach go dtí:

**Oifig an Ombudsman,**

6 Ardán Phort an Iarla,

Baile Átha Cliath 2,

D02 W773

**Teileafón:** 01 639 5600

**Ríomhphost:** [complaints@ombudsman.ie](mailto:complaints@ombudsman.ie)

**Online:** [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)

Chomh mhaith le sin is féidir leat gearán a dhéanamh ar ár bhfoirm gearáin ar líne: [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)

## An bhfuil cead ag duine eile gearán a dhéanamh chuig an Ombudsman thar mo cheann?

---

Tá cead, ar choinníoll gur le cead uaitse agus le do thoil atá said á dhéanamh. Freisin, is féidir leatsa gearán thar cheann duine eile más lena gcead agus lena dtoil siúd atá tusa á dhéanamh.

## Sheirbhísí Inrochtana

---

Má tá míchumas ort agus tú i bpráinn cabhrach ó sheirbhísí an Ombudsman, ba cheart duit teagmháil linn agus socrú a dhéanamh chun labhairt leis an Oifigeach Rochtana.