

	VSIA "Strenču psihoneiroloģiskā slimnīca" PACIENTU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA	Versija 02
	Apstiprināja valdes locekle M.Ancverīņa 16.02.2021.	17.02.2021.

Kā iesniegt sūdzību, pretenziju, ja uzskatāt, ka ir pārkāptas Jūsu kā Pacienta tiesības?

Mēs nevēlamies, lai rastos sūdzības par mūsu darbu un darba rezultātiem, bet esam pateicīgi par katru ierosinājumu, aizrādījumu, jo Jūsu viedokļi palīdz mums ieviest uzlabojumus un samazināt mūsu pacientu neapmierinātības risku turpmāk.

Kā iesniegt sūdzību, pretenziju :

- ja Jums radušās šaubas par ārstniecības procesa vai ārstniecības personu darba kvalitāti (piemēram, nekvalitatīvi veiktu izmeklēšanu vai ārstēšanu);
- ja Jūs neapmierina mūsu darba organizācija;
- ja Jums radušās šaubas par valsts garantētās ārstēšanas saņemšanas iespējām vai pieprasītajiem maksājumiem;
- ja Jūs uzskatāt, ka ārstēšanās procesā netika ievērotas vispārējās ētikas un pieklājības normas vai pārkāptas citas Jūsu, kā Pacienta tiesības

Ja radušos problēmu nav izdevies atrisināt ar ārstējošo ārstu vai nodaļas vadītāju, pretenziju var iesniegt šādi:

- Iesniedzot rakstisku brīvas formas iesniegumu klātienē – nodaļā vai administrācijā, lietvedības sekretārei
- Atsūtot iesniegumu pa pastu - adrese: Valkas iela 11, Strenči, Strenču novads, LV - 4730
- Iesniedzot iesniegumu, t.sk., parakstītu ar drošu elektronisko parakstu, uz e-pastu – info@strencupns.lv
- Aizpildot iesniegumu (atsaukumi) - ziņojuma formu VSIA "Strenču psihoneiroloģiskā slimnīca" interneta vietnē www.strencupns.lv sadaļā "[Sazinies ar mums](#)"

Lūdzam iesniegumā neaizmirst norādīt kontaktinformāciju, lai varam sniegt Jums atbildi, kā arī detalizēti aprakstīt radušos situāciju un problēmu.

Kā notiek sūdzību analīze un atbildes sniegšana VSIA "Strenču psihoneiroloģiskā slimnīca"?

- Saskaņā ar mūsu slimnīcas iekšējo procedūru, visas rakstiskās sūdzības mēs reģistrējam, uzskaitām, analizējam un sniedzam atbildes vienmēr, ja sūdzībā ir uzrādīta kontaktinformācija;
- Sūdzības analizējam un atbildes sniedzam iespējami ātri, bet ne vēlāk kā 30 dienu laikā, strikti ievērojot pacientu datu aizsardzības prasības;
- Mutisko sūdzību gadījumā mēs vienmēr piedāvājam noformēt sūdzību rakstiski, lai izvairītos no pārpratumiem un kļūdainas sūdzības faktu interpretācijas.

Kā rīkoties, ja problēmas risinājumu neizdodas rast ārstniecības iestādē?

- **Veselības inspekcija** – veic Veselības nozares uzraudzību un ārstniecības pakalpojumu kvalitātes kontroli. Veselības inspekcija gadījuma izskatīšanu uzsāk, ja saņemts personas rakstveida iesniegums par problēmu.

Veselības inspekcijas kontaktinformācija:

Klijānu iela 7
Rīga, LV-1012
Tālrunis: (+371) 67819671
E-pasts: vi@vi.gov.lv
Mājas lapas adrese: <http://www.vi.gov.lv>

- **Nacionālais Veselības dienests** – izskata iesniegumus Ārstniecības riska fondam par atlīdzību saistībā ar veselībai vai dzīvībai nodarītu kaitējumu ārstniecības iestādē, kā arī par morālu kaitējumu. Iesniegumu var iesniegt ne vēlāk kā divu gadu laikā no kaitējuma atklāšanas dienas un trīs gadu laikā no kaitējuma nodarīšanas laika.

Nacionālā Veselības dienesta kontaktinformācija:

Cēsu iela 31 k-3
Rīga, LV-1012
Tālrunis: (+371) 67043700
E-pasts: nvd@vmnvd.gov.lv
Mājas lapas adrese: <http://www.nvd.gov.lv>