

Sūdzību vadība

Kūrorta rehabilitācijas centra politika sūdzību vadības jomā ir vērsta uz iespējami operatīvu problēmsituāciju risinājumu rašanu klātienē to identificēšanas brīdī un vietā, vienlaikus informējot pacientus/likumiskos pārstāvjus par sūdzību iesniegšanas iespējām, nodrošinot to izskatīšanu un analīzi.

Sūdzību izskatīšanā tiek ievēroti principi: **objektivitāte, profesionalitāte un cieņpilna savstarpējā komunikācija.**

Rakstiski iesniegtās sūdzības izskata Kūrorta rehabilitācijas centra valdes pilnvarota persona sadarbībā ar attiecīgā profila atbildīgajiem darbiniekiem.

Kādos gadījumos iesniegt sūdzību, pretenziju?

- ✓ Ja Jums radušās šaubas par ārstniecības procesa vai ārstniecības personu darba kvalitāti (piemēram, nekvalitatīvi veiktu izmeklēšanu vai ārstēšanu),
- ✓ Ja neapmierina mūsu darba organizācija,
- ✓ Ja Jums radušās šaubas par valsts apmaksāto veselības aprūpes pakalpojumu saņemšanas iespējām vai pieprasītajiem maksājumiem,
- ✓ Ja uzskatāt, ka ārstēšanās procesā netika ievērotas vispārējās ētikas un pieklājības normas,
- ✓ Ja pārkāptas Jūsu kā Pacienta tiesības.

Kūrorta rehabilitācijas centrs aicina visus neskaidros jautājumus uzdot klātienē ārstējošam ārstam vai administrācijas pārstāvim, vai pacientu tiesību speciālistam – juristam un visas problēmsituācijas risināt uz vietas to rašanās brīdī.

Gadījumā, ja radušos problēmu nav izdevies atrisināt ar ārstējošo ārstu vai struktūrvienības vadītāju, rakstisku sūdzību var iesniegt šādi:

- ✓ iesniedzot rakstisku (brīvā formā) pašrocīgi parakstītu iesniegumu klātienē - struktūrvienībā vai administrācijā;
- ✓ sūtīt pašrocīgi parakstītu iesniegumu pa pastu uz adresi Kolkas iela 20, Jūrmala, LV-2012;
- ✓ nosūtot ar ar drošu elektronisko parakstu parakstītu iesniegumu e-pastā uz adresi sanare@jaunkemeri.lv.

Lūdzam iesniegumā detalizēti aprakstīt radušos situāciju un problēmu, norādīt pacienta vārdu, uzvārdu un personas kodu, kā arī neaizmirst norādīt kontaktinformāciju, lai varam sniegt atbildi!

Vēršam uzmanību, ka pacienta medicīnisko informāciju ar speciālām tiesību normām aizsargā Pacientu tiesību likums, kura 10.panta otrajā daļā ir noteikts to subjektu loks, kam ir tiesības saņemt pacienta informāciju.

Gadījumā, ja Kūrorta rehabilitācijas centra darbinieks nevar pārliecināties par iesniedzēja identitāti/likumiskā pārstāvja statusu - informācijas izsniegšana ir atsakāma.

Kūrorta rehabilitācijas centram **ir tiesības sūdzību neizskatīt**, ja:

- ✓ tās saturs ir personas cieņu un/vai godu aizskarošs;
- ✓ izskatīšana nav Kūrorta rehabilitācijas centra kompetencē;
- ✓ dokuments iesniegts anonīmi, bez iespējas identificēt iesniedzēju;
- ✓ nav sagatavots valsts valodā.

Kā notiek sūdzību analīze un atbildes sniegšana?

- ✓ Saskaņā ar mūsu ārstniecības iestādes iekšējo procedūru, visas rakstiskās sūdzības tiek reģistrētas, uzskaitītas, analizētas un tiek sniegta atbilde, ja sūdzībā ir uzrādīta kontaktinformācija un nav pamata atstāt iesniegumu bez izskatīšanas;
- ✓ 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, kā arī izskata iesniegumus Ārstniecības riska fondam par atlīdzību saistībā ar personas veselībai vai dzīvībai nodarītu kaitējumu ārstniecības iestādē. Iesniegumu Ārstniecības riska fondam var iesniegt ne vēlāk kā divu gadu laikā no kaitējuma atklāšanas dienas un trīs gadu laikā no kaitējuma nodarīšanas laika. Iesniegumu var iesniegt klātienē, nosūtīt pa pastu vai iesniegt elektroniski uz e-pasta adresi vi@vi.gov.lv, ja tas parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un, ja nav pievienoti dokumenti, kuriem obligāti iesniedzami vai uzrādāmi dokumentu oriģināli.
- ✓ Veselības inspekcija gadījuma izskatīšanu uzsāk, ja saņemts personas rakstveida iesniegums par problēmu.
- ✓ Veselības inspekcijas kontaktinformācija: Talejas iela 1, Rīga, LV-1026 , Tālrunis: (+371) 67081600 E-pasts: vi@vi.gov.lv Mājas lapas adrese: <http://www.vi.gov.lv>

Jebkuru neskaidrību vai pretenziju gadījumā, aicinām pacientus, pacientu atbalsta personas, vispirms vērsties pie Kūrorta rehabilitācijas centra dežurējošā ārstnieciskā personāla vai administrācijas vadītāja, lai maksimāli operatīvi, savstarpējo pārrunu ceļā, varētu palīdzēt atrisināt neskaidrības vai domstarpības veselības aprūpes sniegšanas procesā.

Sūdzības veidlapa pieejama zemāk.

SIA "SANARE-KRC JAUNĶEMERI"

Valdes priekšsēdētājam E.Malkielai

Reģistrācijas Nr. 42803001859

Kolkas 20, Jūrmala, LV-2012, Latvija

Tālr.+371 67 733 242

e-pasts:

sanare@jaunkemeri.lv

No: _____
(vārds, uzvārds)

(personas kods)

(dzīves vieta adrese)

(tālrunis) (e-pasts - ja ir)

Iesniegums /sūdzība par saņemtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem

(norāda pēc iespējas detalizēti un precīzi aprakstot notikumu gaitu un sniedz norādi uz svarīgākiem faktiem)

Lūdzu, (ietver konkrētu lūgumu):

Piekrītu, ka atbilde man tiks sniegta vienā no šādiem veidiem (vēlamo atbildes sniegšanas veidu atzīmējot ar "Jā"):

Nr.p.k.	Atbildes/dokumentu izsniegšanas veids:	vēlamo atbildes sniegšanas veidu atzīmē ar "Jā"
1.	uz norādīto e-pastu - izsniedz atbildi vai dokumentus elektroniskā formā, apliecinot dokumentu kopiju pareizību, kas parakstīti ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu	
2.	uz norādīto adresi ierakstīta pasta sūtījuma formā - izsniedz atbildi vai dokumentus papīra formā apliecinot dokumentu kopiju pareizību, pirms tam apmaksājot ar pasta sūtījumu saistītos izdevumus	
3.	klātienē Kolkas ielā 20, Jūrmala, LV-2012 - izsniedz pacientam vai tā likumiskajam pārstāvim (veicot personas identitātes noskaidrošanu un pārstāvības dokumenta un apjoma pārbaudi) atbildi vai dokumentus papīra formā apliecinot dokumentu kopiju pareizību	

Pielikumā:

1. _____;

2. _____;

3. _____.

(norāda pielikumā pievienotos dokumentus, kas saistīti ar iesnieguma būtību).

Datums*: _____	Paraksts*: _____	Atšifrējums: _____ (Vārds, uzvārds)
-----------------------	-------------------------	---

* Neaizpilda, ja dokuments tiek parakstīts ar drošu elektronisko parakstu