

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

Mūsu mērķis ir nodrošināt kvalitatīvus medicīniskos pakalpojumus pacientiem un darbiniekiem drošā vidē. Jūsu sniegtais viedoklis palīdz izanalizēt kļūdas un arvien uzlabot procesus un darba organizāciju.

Radušos problēmu primāri aicinām atrisināt ar ārstējošo ārstu vai struktūrvienības vadītāju. Ja kādu iemeslu dēļ tas neizdodas vai neesat apmierināts ar iznākumu, kā arī vēlaties saņemt oficiālu atbildi no Cēsu klīnikas vadības, sūdzību var iesniegt šādi:

- iesniedzot rakstisku brīvas formas iesniegumu klātienē – klīnikas administrācijā pie lietvedes,
- sūtot parakstītu iesniegumu pa pastu uz adresi: Slimnīcas iela 9, Cēsis, LV-4101,
- ar drošu elektronisko parakstu parakstītu iesniegumu sūtīt uz e-pastu info@cesuklinika.lv

Kā notiek sūdzības izskatīšana un atbildes sniegšana?

- Sūdzības analizējam un atbildes sniedzam iespējami drīz, bet ne vēlāk kā 30 dienu laikā.
- Mutisku sūdzību gadījumos piedāvājam noformēt pretenziju rakstiski, lai izvairītos no pārpratumiem vai kļūdainas faktu interpretācijas.
- Mājaslapā aizpildītai atsauksmei un e-pastam ir informatīvs raksturs. Tomēr kvalitātes un pacientu apmierinātības uzlabošanas nolūkā jebkura pretenzija tiek izskatīta pēc būtības.
- Ievērojot fiziskas personas datu aizsardzību, ja sūdzībā ir norādīts uz ārstniecības procesa vai ārstniecības personu darba kvalitāti (piemēram, nekvalitatīvi veiktu izmeklēšanu vai ārstēšanu), atbildi esam tiesīgi sniegt tikai pašam pacientam vai viņa likumiskajam pārstāvim.

Kā rīkoties, ja situācijas 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. Veselības inspekcija gadījuma izskatīšanu sāk, ja saņemts personas rakstveida iesniegums.

Kontaktinformācija:

Veselības inspekcija

Klijānu iela 7

Rīga, LV-1012

Tālrunis: (+371) 67081600

E-pasts: vi@vi.gov.lv

Mājas lapa: <http://www.vi.gov.lv>