


SIA „Jūrmalas slimnīca”			
 JŪRMALAS SLIMNĪCA	<b>Procedūra</b>	Izstrādāja : kvalitātes vadītāja I.Rutka	<b>KRG-03 PR-01.1</b>
Vienības prospekts 19/21, Jūrmala, LV 2010, Latvija	<b>Ieteikumu, problēmu un sūdzību risināšana.</b>	Apstiprinu: Valdes loceklis E.Liepiņš	Redakcija 02
		Datums: 13.01.2025.	Lpp. 1 no 5

## 1. Vispārējā informācija

Ikvienai fiziskajai un juridiskajai personai ir tiesības griezties pie SIA “ JŪRMALAS SLIMNĪCA” ( turpmāk tekstā Slimnīca) personāla vai pie Slimnīcas vadības ar mutvārdu un rakstveida iesniegumiem, sūdzībām un priekšlikumiem, izsakot savu viedokli par Slimnīcas pakalpojumu kvalitāti un saņemt atbildi pēc būtības likumā noteiktajā kārtībā.

Slimnīca savas kompetences ietvaros un noteiktajos termiņos izskata iesniegumus, pieņem attiecīgus lēmumus un dod iesniedzējam atbildi.

Slimnīcā nodrošināts publiski pieejams sūdzību izskatīšanas process, kurā ietver :

- Sūdzības pieņemšanas, pamatošanas un izmeklēšanas procesa aprakstu un lēmuma pieņemšanu par to, kādas darbības jāveic, reaģējot uz to.
- Sūdzības reģistrēšanu, tostarp darbības, kas veiktas tās risināšanai.
- Atbilstošas uzlabošanas rīcības nodrošināšanu.

Iesniegumus, lūgumus, sūdzības, priekšlikumus vai jautājumus par Slimnīcas pakalpojumu kvalitāti, ārstniecisko darbu, darba organizāciju, ārstēšanas un diagnostiskās izmeklēšanas rezultātiem, darbinieku attieksmi un tml. var iesniegt ikviena fiziska vai juridiska persona rakstveidā, elektroniskā veidā vai mutvārdos.

## 2. Nosacījumi pretenziju un sūdzību risināšanai

### 2.1. Pieņemšana

- Saņemot sūdzību, Slimnīca apstiprina, vai sūdzība ir saistīta ar Slimnīcas darbībām, par kurām tā ir atbildīga, un, ja tas tā ir, tad sūdzība tiek reģistrēta un risināta.
- Slimnīca ir atbildīga par visas nepieciešamās informācijas vākšanu, lai noteiktu, vai sūdzība ir pamatota.
- Pretenzijas un sūdzības var pieņemt arī Slimnīcas ārstnieciskais personāls, struktūrvienību vadītāji, kas piedāvā iesniedzējam savus ierosinājumus vai neapmierinātību izteikt mutiskā vai rakstiskā formā kā sūdzību vai pretenziju.
- Ja tas ir iespējams, slimnīcas personāls atbilstoši savai kompetencei tūlīt sniedz atbildi uz mutvārdu pretenziju vai sūdzību un par sniegto atbildi informē tiešo vadītāju.
- Ja nav iespējams tūlīt atbildēt (iesnieguma, sūdzības vai priekšlikuma izskatīšanai nepieciešama papildu pārbaude, atbildes sagatavošanai nepieciešams ievākt papildu ziņas vai ir citi objektīvi apstākļi), Slimnīcas atbildīgā persona paziņo par to iesniedzējam un lūdz noformēt pretenziju vai sūdzību rakstveidā.
- Rakstiska sūdzība tiek iesniegta brīvā formā un adresēta Slimnīcas vadībai.

- Darbinieks, kas pieņem rakstisku sūdzību aicina to iesniegt Slimnīcas lietvedības pārzinei vai pats to pieņem un iesniedz reģistrēšanai lietvedības pārzinei.
- Sūdzības un priekšlikumus par Slimnīcas darbu var izteikt Slimnīcas vadībai vai ārstniecības personai arī apmeklētāju pieņemšanas laikā.
- Iesniegumos, sūdzībās un priekšlikumos jānorāda iesniedzēja vārds un uzvārds (juridiskajai personai — nosaukums), dzīves vai uzturēšanās vieta (juridiskā adrese); uz tiem jābūt iesniedzēja parakstam.
- Ja šie noteikumi nav ievēroti, slimnīca ir tiesīga neizskatīt šādus iesniegumus, sūdzības un priekšlikumus.

## 2.2. Reģistrēšana

- Iesnieguma dokumentu Slimnīcas lietvedības pārzine reģistrē Slimnīcas lietvedībā, norādot ziņas par iesniedzēju (viņa vārds un uzvārds, dzīves vai uzturēšanās vieta) Informācijas nesējā fiksē izteiktās sūdzības vai pretenzijas iemeslu un saņemšanas laiku.
- Sūdzība tiek reģistrēta Ministru kabineta noteikumos paredzētajā kārtībā.
- Saņemot sūdzību, Slimnīca apstiprina, vai sūdzība ir saistīta ar Slimnīcas darbībām, par kurām tā ir atbildīga, un, ja tas tā ir, tad sūdzība tiek reģistrēta un risināta.  
Slimnīca ir atbildīga par visas nepieciešamās informācijas vākšanu, lai noteiktu, vai sūdzība ir pamatota.
- Saskaņā ar Iesniegumu likumu iesniegumus, kuros ietverts Slimnīcas kompetencē esošs lūgums, sūdzība, priekšlikums vai jautājums, reģistrē lietvedībā.
- Tas pamatots ar to, ka saskaņā ar Iesniegumu likumu, iesniegumus adresē iestādei, kas ir juridiska persona, tādējādi arī Slimnīcas vadība ir informēta par sūdzībām, priekšlikumiem un jautājumiem, kas izteikti sakarā ar Slimnīcas struktūrvienības vai ārstniecības personas darbu.
- Iesniegumi tiek pieņemti rakstveidā, elektroniskā veidā vai tie tiek izteikti mutvārdos.
- Mutvārdos izteiktu iesniegumu, ja nepieciešams, privātpersonas klātbūtnē noformē rakstveidā un izsniedz tā kopiju iesniedzējam.

## 2.3. Izskatīšana un atbildes sagatavošana

- Lai nodrošinātu iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu ātru un kompetentu izskatīšanu, Slimnīcas vadība nosaka atbildīgo personu, kuras tiešā kompetencē ir konkrētās lietas izskatīšana.
- Slimnīcas valdes priekšsēdētājs atbilstoši sūdzības saturam vīzē kompetentai atbildīgai personai vai *Klīniskā audita komitejai*, saskaņā ar *Klīniskā audita komitejas nolikumu*, sagatavot un sniegt atbildi iesniedzējam vēlamā laikā un veidā.
- Ja slimnīcas atbildīgā persona ir tieši vai netieši ieinteresēta izskatīšanas rezultātā, tad tā nav tiesīga izskatīt iesniegumu, sūdzību vai priekšlikumu un procesā nepiedalās.
- Atbildīgā persona vai Klīniskā audita komiteja izskata pretenzijas un rakstiskās sūdzības atbilstoši aizpildot *Klīniskā audita protokolu*.

- Atbildīgo personu sagatavotais atbildes projekts tiek saskaņots ar valdes priekšsēdētāju un iesniegts lietvedības pārzinei gala atbildes sagatavošanai un nosūtīšanai sūdzības iesniedzējam.
- Slimnīca nav tiesīga atteikties sniegt rakstveida atbildi uz saņemto sūdzību, ja tas tiek pieprasīts no klienta.
- Tiek pieņemts viens no šādiem lēmumiem :
  - ✓ Ja iesniegums, sūdzība vai priekšlikums neatbilst slimnīcas kompetencei, iesniedzējam tiek izskaidrots kādā veidā un kam jāadresē sava pretenzija vai tiek pieņemts lēmums septiņu dienu laikā nosūtīt iesniegumu, sūdzību vai priekšlikumu citai — šajā lietā kompetentai institūcijai, par to paziņojot iesniedzējam
  - ✓ 15 dienu laikā atbildēt iesniedzējam, ja iesnieguma, sūdzības vai priekšlikuma izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai nav jāpieprasa papildu ziņas
  - ✓ 30 dienu laikā atbildēt iesniedzējam, ja iesnieguma, sūdzības vai priekšlikuma izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas. Šādos gadījumos par papildu pārbaudi jāpaziņo iesniedzējam.
  - ✓ Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 dienu termiņu nav iespējams ievērot, par to jāpaziņo iesniedzējam, saskaņojot turpmāko informācijas sniegšanas laiku.
  - ✓ Atbildēm uz sūdzībām jābūt motivētām, un tajās nepieciešamības gadījumā norāda atbildes pārsūdzēšanas kārtību un termiņus, ja tie noteikti normatīvajos aktos.
- Sūdzību izskatīšana un risināšana nedrīkst izraisīt jebkādas diskriminējošas darbības.
- Sūdzību risināšanu veic vai pārskata un apstiprina persona, kas nav minētas attiecīgajā sūdzībā. Ja resursi to neļauj, jebkāda alternatīva pieeja nedrīkst apdraudēt neietekmējamību.
- Atbildes sniegšanā uz iesniegumiem tiek iesaistīts Slimnīcas personāls, vadība un, nepieciešamības gadījumā, jurists.
- Par saņemtajām sūdzībām tiek pieprasīti paskaidrojumi un izpētīta medicīniskā dokumentācija.
- Darbinieki, par kuriem izteiktas sūdzības vai par kuru objektivitāti izskatāmajā jautājumā var būt šaubas, atbildes sagatavošanā nepiedalās.
- Atbilde iesniedzējam tiek sniegta pēc būtības.
- Sūdzības izskatīšanas gaitā noskaidro iemeslus, kuru dēļ ir rakstīta sūdzība. Ja sūdzība ir par konkrētas Slimnīcas struktūrvienības vai ārstniecības personas darba rezultātiem, tad pārbauda un izanalizē tās darbības, sākot ar pakalpojuma saņemšanu un katru turpmāko etapu līdz pakalpojuma rezultātam.
- Iesniegumus izskata un saskaņā ar Iesniegumu likuma 5. panta trešo daļu atbildes sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas.
- Sūdzībā ietvertais jautājums saistībā ar darbinieka amata pienākumu izpildi vai attieksmi tiek pārrunāts Slimnīcas struktūrvienību darba sanāksmēs, lai novērstu neatbilstošās darbības sekas un neļautu neatbilstības atkārtoties.

#### 4. Atbildēšana

- Slimnīca savas kompetences ietvaros un noteiktajos termiņos izskata sūdzības, pieņem attiecīgus lēmumus un dod iesniedzējam atbildi.
- Iesnieguma iesniedzējam atbildi sniedz rakstiski.
- Ja sūdzība izteikta mutiski un persona neprasa mutveida sūdzības noformēšanu iesnieguma veidā, atbildi atbildīgā persona sniedz tūlīt vai norāda citu darbinieku, kurš kompetents izskatāmajā jautājumā.
- Fiziskai personai tiek nosūtīta atbilde, atbilstoši iesniegumā izteiktai vēlmei, elektroniski vai slimnīcas vadības apstiprināta dokumenta formā, pievienojot pavadvēstuli, ievērojot drošas informācijas aprites prasības.
- Uz kolektīviem iesniegumiem, sūdzībām un pretenzijām nosūta personai, kura kā pirmā parakstījusi attiecīgo iesniegumu, sūdzību vai priekšlikumu.
- Ja jautājums nav Slimnīcas kompetencē, pēc iespējas norāda kompetentu institūciju, kur personai vērsties.

### 5. Dokumentācija:

Ar sūdzību saistīto dokumentācijas kopumu veido:

- Iesniegums par sūdzību
- Iesaistītā personāla rakstiski paskaidrojumi
- Klīniskā audita komitejas protokols
- Atbilde iesniedzējam

Visa ar sūdzību lietvedību saistītās dokumentācijas oriģināli līdz arhīvā nodošanas laika termiņam glabājas lietvedības pārziņes.

Pie klīniskā audita komitejas vadītāja 5 gadus uzglabājas klīniskā audita komitejas sēdes protokoli, kas apliecina sūdzības izskatīšanas procesu.

### 6. Atbildība

<p><b>Klīniskā audita komiteja</b></p>	<p>Atbildīgā struktūra, kura saskaņā ar nolikumu par klīnisko auditu un atbilstošām pilnvarām nodrošina vēlmju, pretenziju un sūdzību izskatīšanu un analīzi</p> <p>Atbildība procedūras ietvaros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vēlmju, pretenziju un sūdzību izskatīšana un analīze par ārstniecības un diagnostikas problēmām</li> <li>• Vēlmju, pretenziju un sūdzību izskatīšana un analīze par pacientu veselības aprūpes un medicīniskās ētikas pārkāpumu jautājumiem</li> <li>• Paskaidrojumu pieprasīšana no atbildīgām personām</li> <li>• Korektīvo vai preventīvo darbību nozīmēšana un uzraudzība</li> <li>• Atbildes sagatavošana uz pretenzijām un sūdzībām</li> </ul>
<p><b>Slimnīcas valdes priekšsēdētājs</b></p>	<p>Atbildīgā persona, kura saskaņā ar statūtiem un atbilstošām pilnvarām nodrošina analīzi un pilnveides darbību noteikšanu un uzraudzību</p> <p>Atbildība procedūras ietvaros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vīzēšana izskatīšanai un atbildes apstiprinājums</li> <li>• Lēmumu pieņemšana par neapmierinātības cēloņu novēršanas iespējām</li> <li>• Darbības rezultātu analīze un pilnveides darbību nozīmēšana</li> </ul>

<b>Lietvedības pārzine</b>	Atbildīgā persona, kura saskaņā ar amata aprakstu un atbilstošām pilnvarām nodrošina pretenziju un sūdzību pieņemšanu, reģistrēšanu un citu ar atbildes sniegšanu saistīto dokumentāciju Atbildība procedūras ietvaros: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pieņemšana, reģistrēšana</li><li>• Vadības informēšana</li><li>• Nodošana izskatīšanai atbildīgām personām</li><li>• Saistītās lietvedības uzturēšana</li><li>• Atbildes nosūtīšana</li></ul>
----------------------------	--