

# Nacionālā veselības dienesta Klientu apkalpošanas standarts

**NVD uzdevums** ir informēt sabiedrību par tai pieejamajiem veselības aprūpes pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību, kā arī konsultēt iedzīvotājus par viņu tiesībām, saņemot veselības aprūpes pakalpojumus.

## Pildot sava amata pienākumus un apkalpojot Tevi, NVD darbinieki izprot un ievēro Klientu apkalpošanas pamatvērtības.

### Profesionalitāte



Darbiniekam piemīt zināšanas un kompetence, ko spēj pielietot ikdienas darbā. Ir vērsti uz sadarbību, spējot piedāvāt Klientam piemērotāko risinājumu, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus.

### Sapratne un cieņa



Darbinieks izvairās no birokrātiskas attieksmes un sarunājas ar Klientu saprotamā, vienkāršā veidā. Saskarsmē ir pieklājīgs, profesionāls un ievēro konfidencialitāti.

### Izpratne par Klienta vajadzībām



Atbilstoši savai kompetencei darbinieks spēj atbildēt uz Klienta jautājumiem. Nepieciešamības gadījumā iesaka citu darbinieku vai institūciju, kas ir kompetenta attiecīgajā jautājumā.

### Atbildība



Darbinieks ir atbildīgs par sniegto pakalpojumu kvalitāti un Klienta datu aizsardzību, lai personiska rakstura informācija netiktu izmantota nelikumīgiem mērķiem, nenonāktu pie personām, kas nav pilnvarotas to saņemt. Darbinieks spēj atzīt savas kļūdas, atvainoties un rīkoties, lai novērstu radītās sekas.

### Godīgums un taisnīgums



Amata pienākumus pilda profesionāli, godīgi, atbildīgi un precīzi. Darbinieks neslēpj, neaizkavē un nesniedz maldinošu informāciju.

### Pieejamība



Darbinieks nodrošina funkcionāli ērtu pieeju pakalpojumiem dažādos komunikāciju kanālos.

## NVD Klient, no Tevis mēs sagaidām:



Ievērosi NVD noteikto darba laiku un iekšējas kartības noteikumus.



Informēsi, ja nepieciešama papildus palīdzība Klientam ar īpašām vajadzībām, māmiņai ar mazu bērnu, gados vecākam cilvēkam.



Ievērosi vispārpieņemtās pieklājības un ētikas normas. Izturēšies pieklājīgi un ar cieņu pret NVD darbiniekiem un citiem apmeklētajiem.



Norādīsi savu kontakttālruni vai elektroniskā pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā darbinieks varētu ar Tevi operatīvi sazināties.



Novērtēsi pakalpojuma sniegšanas kvalitāti un aktīvi piedalīsies NVD Klientu aptaujās.



Iepriekš iepazīsies ar informāciju par NVD pakalpojumiem.



Neskaidrību gadījumos uzdosī jautājumus.

**Informāciju par NVD pakalpojumiem** Tu vari saņemt, zvanot uz bezmaksas informatīvo tālruni 80001234 vai NVD mājaslapas [www.vmnvd.gov.lv](http://www.vmnvd.gov.lv) sadaļā "Veselības aprūpes pakalpojumi".

**Par izmaiņām NVD darba laikā** informācija pieejama NVD mājaslapā [www.vmnvd.gov.lv](http://www.vmnvd.gov.lv).

### Atsauksmes par NVD sniegtā pakalpojuma kvalitāti vari iesniegt:

- klātienē, ierodoties NVD Rīgas Klientu apkalpošanas centrā 1. stāvā vai kādā no NVD teritoriālām nodaļām: Jelgavā, Daugavpilī, Kuldīgā, Smiltēnē;
- pa tālruni, zvanot uz bezmaksas informatīvo tālruni 80001234;
- rakstveidā, sūtot e-pasta vēstuli: [nvd@vmnvd.gov.lv](mailto:nvd@vmnvd.gov.lv).

