

PP Hospitals, s.r.o. Oddělení klinické biochemie a hematologie	Celkem stran: 1
<b>BR02 REKLAMAČNÍ ŘÁD OKBH</b>	

Vydání č. 4	Jméno	Podpis	BR02
Vypracoval:	Ing. Markéta Poláková		Výtisk č.: 1
Schválil:	Mgr. Jaroslav Uller		Platnost od: 29. 3. 2018

## REKLAMAČNÍ ŘÁD OKBH

Na činnosti prováděné laboratoří mohou zákazníci podávat reklamace (stížnosti). Stížnosti se podávají písemnou nebo ústní formou k rukám vedoucího laboratoře (v době jeho nepřítomnosti zástupci vedoucího laboratoře).

Telefonické projednání námitek a doporučení vztahující se k činnosti laboratoře je možné u vedoucího laboratoře.

Stížnosti uplatňované u vedoucího laboratoře lze podávat na:

- průběh provádění laboratorních analýz
- výsledky laboratorních analýz
- způsob jednání pracovníků laboratoří
- nedodržení ujednání vyplývajících z uzavřené dohody o provedení laboratorních analýz.

~~Veškeré stížnosti se podávají písemnou formou příp. telefonicky na OKBH PP Hospitals, s.r.o. Nemocnice Brandýs nad Labem – Stará Boleslav.~~

Reklamace, stížnost nebo námitka ~~v písemné formě~~ se mohou podávat do jednoho měsíce po obdržení výsledku zkoušek.

Za prošetření oprávněnosti stížnosti odpovídá vedoucí laboratoře.

Bezprostředně po přijetí stížnosti provede příjemce stížnosti záznam o přijetí do knihy stížností. V něm jsou zaznamenány:

- číslo stížnosti v příslušném kalendářním roce
- datum přijetí stížnosti
- identifikace příjemce stížnosti
- charakter stížnosti
- údaje o zákazníkovi
- datum odeslání vyřízené stížnosti

Vedoucí laboratoře potvrdí příjem reklamace, stížnosti nebo námítky bez zbytečného prodlení.

Reklamace, stížnost nebo námitka musí být vyřízena do 30 dní od data doručení. Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamace, stížnosti nebo námítky, je laboratoř povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena. Stížnost je považována za vyřízenou poskytnutím odpovědi příslušnému stěžovateli. Vyřízení stížnosti musí být vždy s podpisem vedoucího laboratoře OKBH PP Hospitals, s.r.o., ~~Nemocnice Brandýs nad Labem – Stará Boleslav.~~