

PP Hospitals, s.r.o. Oddělení klinické biochemie a hematologie	Celkem stran: 2
<b>BR02 REKLAMAČNÍ ŘÁD OKBH</b>	

Vydání č. 6	Jméno	Podpis	BR02
Vypracoval:	Ing. Markéta Poláková		Výtisk č.: 1
Připomínkoval:	Hana Tihonová		Datum: 05.05.2022
Schválil:	Mgr. Jaroslav Uller		Platnost od: 12.05.2022

## REKLAMAČNÍ ŘÁD OKBH

### 1. Reklamace na činnost 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).

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.

Reklamace, stížnost nebo námitka 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 CK13 Knihy stížností. V ní jsou zaznamenány:

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

Vedoucí laboratoře potvrdí příjem reklamace, stížnosti nebo námitky 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 námitky, 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 **písemné** odpovědi příslušnému stěžovateli. Vyřízení stížnosti musí být vždy s podpisem vedoucího laboratoře OKBH PP Hospitals, s.r.o.

### 2. Reklamace OKBH na dodavatele a služby

V případě dodání nekompletního nebo poškozeného zboží (včetně dodávek vzorků pro externí hodnocení kvality) do OKBH řeší reklamaci vedoucí laborantka. Reklamace se nejdříve ohlásí dodavateli telefonicky, poté písemně – emailem včetně přílohy fotek, pokud je dodavatel vyžaduje. Případně se zboží odesílá zpátky dodavateli. Vždy záleží na konkrétním případě a

**BR02 REKLAMAČNÍ ŘÁD OKBH**

dohodě s dodavatelem. Dodavatel má 30 dní na vyřešení reklamace (vrácení platby, náhrada částí nebo celé objednávky). Záznamy z takových reklamací se neuchovávají, uchovávají se pouze nově vydané faktury s označením „neplatit – reklamace“.

Pokud by OKBH nebyla spokojená se službami, tzn. s jednáním či odvedenou prací servisních techniků, se zástupci firem a se smluvními laboratořemi, řeší takové reklamace vedoucí laboratoře telefonicky a poté písemně – emailem. Záznamy z takových reklamací se tisknou a uchovávají v CK13 Knize stížností.