	<b>Státní zdravotní ústav</b> <b>Laboratoře CEM</b>	Strana č.: 1 Celkem stran: 2
	<b>REKLAMAČNÍ ŘÁD</b>	<b>BIR05.CEM</b> Platí od: 1.1.2024 Nahrazuje verzi z: 1.1.2020

	Jméno	Podpis
Vypracoval:	Alena Bezuchová	
Schválil:	MUDr. Jana Kozáková	

Na činnosti prováděné laboratořemi mohou zákazníci podávat reklamace technickým vedoucím jednotlivých laboratoří nebo stížnosti vedoucímu laboratoří CEM. Veškeré stížnosti a reklamace se podávají písemnou nebo ústní (telefonickou) formou.

Bezprostředně po přijetí stížnosti se provede záznam do záznamového listu, který je nedílnou součástí knihy stížností CIK 04.CEM (je umístěna u MK).

Stížnost nebo námitku na výsledky vyšetření provedených na základě shody s normou 15189 v platném znění řeší vedoucí LCEM na základě informací poskytnutých stěžovatelem a analýzy situace na pracovišti, které je předmětem stížnosti. Dle závažnosti situace navrhuje její řešení.

Stížnost nebo námitku na výsledky zkoušek provedených na základě shody s normou 17025 v platném znění řeší vedoucí LCEM provedením rozhodčího rozboru kontrolního vzorku v dalších nezávislých laboratořích. Vyhodnocení shody laboratoří je prováděno nezávislými osobami, které nejsou zapojeny do řešení sporu a do laboratorní činnosti. V případě neshody výsledků mezi oběma laboratořemi platí, že veškeré náklady uhradí LCEM. O výsledku stížnosti vedoucí LCEM okamžitě uvědomí zákazníka.

Stížnosti lze podávat na:

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

Na záznamovém listu jsou zaznamenány:


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

Při prošetření oprávněnosti stížnosti se musí vždy provést:

- přešetření oprávněnosti stížnosti a činností, které k reklamaci vedly
- v případě neoprávněnosti stížnosti předložit v písemné formě stěžovateli a vedoucímu laboratoří výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků
- v případě oprávněnosti stížnosti navržení způsobu řešení formou písemné zprávy pro vedoucího laboratoří
- zajištění schválení navrženého způsobu řešení vedoucími laboratoří
- sledování správnosti a věcnosti realizace navržených opatření.

Stížnosti jsou řešeny v následujících časových termínech:

- stížnosti na činnosti provedené laboratořemi lze podat do 14 dnů po obdržení sjednané služby
- vedoucí LCEM musí nejdéle do 15 dnů od obdržení stížnosti zaslat odpověď nebo potvrdit příjem stížnosti a sdělit termín vyřízení, který nesmí celkově překročit 30 dní.
- v případě, že není možné stížnost vyřešit v daných termínech, oznámí tuto skutečnost vedoucí laboratoří zákazníkovi s uvedením data konečného rozhodnutí

	<b>Státní zdravotní ústav Laboratoře CEM</b>	Strana č.: 2
		Celkem stran: 2
<b>REKLAMAČNÍ ŘÁD</b>		<b>BIR05.CEM</b>
		Platí od: 1.1.2024
		Nahrazuje verzi z: 1.1.2020

- v případě, že stížnosti nebylo vyhověno, jsou sděleny důvody, proč nebyla námitka uznána za oprávněnou

#### Seznam změn

číslo změny	číslo kap.	popis změny	datum	schválil

#### Seznam revizí

datum revize	závěr revize	datum příští revize	schválil