

	Státní zdravotní ústav Laboratoře CEM	Strana č.: 1 Celkem stran: 2
REKLAMAČNÍ ŘÁD		BIR05.CEM
		Platí od: 1.7.2026
		Nahrazuje verzi z: 1.1.2025

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

Reklamační řád popisuje možnost a způsob podání reklamací a stížností. Reklamační řád je dostupný na webových stránkách SZÚ, v sekci odborná centra-centrum epidemiologie a mikrobiologie.

Na činnosti prováděné laboratořemi mohou zákazníci podávat reklamace jednotlivým technickým vedoucím NRL. O přijetí reklamace TV neprodleně informuje VL a MK a učiní Záznam o neshodné práci. Řešení neshodné práce je v kompetenci příslušného TV NRL.

Nespokojenost zadavatele (zákazníka) a závažnější reklamace = stížnosti, jsou řešeny na úrovni vedení CEM, případně vedení SZÚ. Stížnosti se podávají vždy písemnou formou k rukám vedoucích Laboratoří CEM.

Evidence stížností je uložena u manažerky kvality, která provede zápis do Knihy stížností (CIK04.CEM). Součástí evidence stížností jsou všechny záznamy o jednáních, výstupní protokoly výsledků rozhodčích rozborů zúčastněných laboratoří a závěry celého reklamačního řízení. Každá oprávněná stížnost je důvodem k provedení interní prověrky v příslušné oblasti.

Reklamace výsledků vyšetření provedených na základě shody s normou 15189 v platném znění je řešena na základě informací poskytnutých stěžovatelem a analýzy situace na pracovišti, které je předmětem reklamace.

Reklamace výsledků zkoušek provedených na základě shody s normou 17025 v platném znění je řešena 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 je neprodleně informován zákazník.

Reklamace a stížnosti lze podávat na:

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

Při prošetření oprávněnosti stížnosti se musí vždy provést:

- přešetření oprávněnosti stížnosti a činností, které k ní vedly
- v případě neoprávněnosti stížnosti předložit v písemné formě stěžovateli a vedoucímu laboratoří výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků
- v případě oprávněnosti stížnosti navrzení 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

	Státní zdravotní ústav Laboratoře CEM	Strana č.: 2 Celkem stran: 2
REKLAMAČNÍ ŘÁD		BIR05.CEM
		Platí od: 1.7.2026
		Nahrazuje verzi z: 1.1.2025

- vedoucí LCEM nebo TV NRL 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
- 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