

Reklamační řád laboratoře

Na činnosti prováděné v laboratoři mohou pacienti podávat reklamace a stížnosti vedoucímu 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 na činnosti pracovníků laboratoře se podávají písemnou nebo ústní formou, vždy k rukám vedoucího laboratoře (v době jeho nepřítomnosti k osobě zástupce vedoucího laboratoře).

Bezprostředně po přijetí stížnosti provede příjemce stížnosti záznam o přijetí do formuláře, který je nedílnou součástí 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

Za prošetření oprávněnosti stížnosti odpovídá vedoucí laboratoře, přičemž musí vždy provést:

- Prošetření oprávněnosti stížnosti a činností, které k reklamaci vedly
- V případě neoprávněnosti stížnosti předložit v písemné formě vedoucímu laboratoře výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků stěžovatele
- V případě oprávněnosti stížnosti navržení způsobu řešení formou písemné zprávy pro vedoucího laboratoře
- Zajištění schválení navrženého způsobu řešení vedoucím laboratoře
- Sledování správnosti a věcnosti realizace navržených opatření

Stížnosti jsou řešeny v následujících časových termínech:

- Stížnosti na činnosti provedené laboratořemi lze podat do 30 dnů po obdržení sjednané služby.
- Termín na vyřízení stížnosti je stanoven na 30 dnů; v tomto termínu oznámí vedoucí laboratoře zákazníkovi písemně popř. osobně výsledek šetření, o čemž provede záznam do formuláře reklamací.
- V případě, že není možné reklamaci vyřešit v daných termínech, oznámí tuto skutečnost vedoucí laboratoře zákazníkovi s uvedením data konečného rozhodnutí.