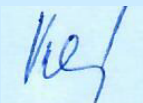


Identifikační číslo	Oblast působnosti a druh		Verze	03
PP_OUN_4213_03	I.		Dodatky	00
Revize dokumentu	II.		Přílohy	02
Ročně	III.	Pracovní postup	Úsek platnosti	II.

Reklamace

	Jméno a pracovní pozice	Znaky operativního řízení
Zpracoval	Martina Jandrt Vedoucí sestra CS	Účinnost od: 09. 04. 2021
Ověřil	Bc. Miroslava Záleská Manažerka operačních oborů	
Schválil	Mgr. Hana Maršíková Náměstkyně ošetrovatelské péče	Platnost od: 06. 04. 2021
Uvolnil	Bc. Lucie Valová Manažer kvality OUN	Podpis: 
Rozdělovník	Manadesk OUN, DMS	
Distribuční skupiny	Platné pro zaměstnance CS a COS, vedoucí zdravotnické pracovníky.	
Vyloučené pracovní pozice z distribuční skupiny	Vedoucí nezdravotnických pracovníků.	

Obsah

1	Úvodní ustanovení.....	3
2	Oblast platnosti.....	3
3	Pojmy a zkratky	3
4	Popis zabezpečované činnosti	3
5	Související dokumenty	3
6	Přílohy	3

1 Úvodní ustanovení

Reklamáce je uplatnění odpovědnosti za objektivní neshody dodaného materiálu ve fázi expedice materiálu zákazníkům.

Cílem je zajištění evidence o přijatých reklamacích a jejich řešení, včetně podání zpětné vazby zákazníkovi.

2 Oblast platnosti

Platné pro zaměstnance CS a COS, vedoucí zdravotnické pracovníky.

3 Pojmy a zkratky

CS – centrální sterilizace

4 Popis zabezpečované činnosti

Za reklamaci se považuje:

- Poškozený zdravotnický prostředek
- Poškozený obal
- Nesprávně sesetovaný zdravotnický prostředek
- Chybějící zdravotnický prostředek
- Nadbytečný zdravotnický prostředek
- Nesprávně označený zdravotnický prostředek
- Chybějící údaje o sterilizaci na obalu

Reklamaci lze podat do 2 dnů po obdržení vysterilizovaného materiálu. Termín vyřízení reklamáce je 7 dnů. V tomto termínu obdrží zákazník telefonickou informaci o řešení reklamáce. Není-li možné reklamaci vyřešit ve stanoveném termínu, musí být o této skutečnosti informován zákazník a musí mu být oznámen předpokládaný konečný termín řešení.

Reklamaci lze podat telefonicky na telefonní číslo 465 710 398 v pracovní době nebo písemně e – mailem na martina.jandrt@nempk.cz.

Každá reklamáce je evidována v reklamačním protokolu. Vedoucí sestra CS je odpovědná za evidenci a vyřízení reklamáce.

Reklamační protokol je dostupný na webu.

5 Související dokumenty

OS_NPK_21_04 Stížnosti

6 Přílohy

PP_OUN_4213_03_Formulář_F_01_Reklamační protokol CS

PP_OUN_4213_03_F_Seznámění s dokumentem