



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE

U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, http://intranet.vfn.cz

Ústav patologie – Laboratoře Ústavu patologie | Studničkova 2, 128 00 Praha 2

Řád | RD-PAT-07 | strana 1 z 2 | verze 2

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Zpracovatel: Blanka Véghová

Účinnost
14.2.2020

dokumentu

od:

Schválil: prof. MUDr. P. Dunder,
Ph.D.

Garant: MUDr. I. Vítková, MBA.

První vydání dne: 21.12.2011

Dne: 14.2.2020

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace pracoviště.

Po vytištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Ve smyslu zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník, v platném znění zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění a v souladu se zákonem č.372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, se reklamací rozumí rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vadnou službu. .

Na činnosti prováděné ÚP mohou zákazníci podávat stížnosti zástupci vedoucího Laboratoří ÚP prim. MUDr. Vítkové, MBA.

Stížnosti lze podávat na:

- okolnosti při provádění laboratorních vyšetření,
- výsledky laboratorních vyšetření,
- způsob jednání zaměstnanců se zákazníkem,
- nedodržení ujednání vyplývajících z požadavků na vyšetření,
- nedodržení termínu dodání výsledků vyšetření.

Stížnosti se podávají písemnou nebo ústní formou. Bezprostředně po přijetí reklamace provede příjemce reklamace záznam o přijetí do formuláře s uvedením:

- datum přijetí reklamace,
- identifikace příjemce reklamace,
- charakter reklamace,
- údaje o zákazníkovi,
- datum odeslání vyřízené reklamace.

Za prošetření oprávněnosti reklamace odpovídá zástupce vedoucího Laboratoří ÚP dle postupů interně definovaných v Příručce kvality.

Reklamace jsou řešeny v následujících časových termínech:

- reklamace lze podat do 30 dnů po obdržení sjednané služby,
- termín na vyřízení reklamace je stanoven na 30 dnů; v tomto termínu oznámí zástupce vedoucího Laboratoří ÚP zákazníkovi písemně popř. ústně výsledek šetření, o čemž provede záznam do formuláře reklamací,
- v případě, že není možné reklamaci vyřešit v daných termínech, zástupce vedoucího Laboratoří ÚP oznámí tuto skutečnost zákazníkovi s uvedením data konečného rozhodnutí.

Stížnost je považována za vyřízenou poskytnutím odpovědi příslušnému stěžovateli.