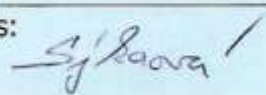


Číslo dokumentu	Úroveň a druh dokumentu		Verze	06
PP_CHN_10_06_CES	I.		Dodatky	00
Revize dokumentu	II.		Přílohy	01
1 x za tři roky	III.	Pracovní postup	Úsek autora	IIB

Reklamace

	Jméno a pracovní pozice	Znaky operativního řízení
Autor	Mgr. Dita Součková Staniční sestra CES	Účinnost od: 17.2.2026
Přezkoumal	Silvie Titěrová Všeobecná sestra CES	
Schválil	Bc. Radka Jandová Náměstkyně ošetrovatelské péče	Platnost od: 3.2.2026
Uvolnil	Bc. Lucie Sýkorová Manažer kvality CHN	Podpis: 
Publikace	DMS	
Distribuční skupiny	Nelékaři CHN	
Vyloučené pracovní pozice z distribuční skupiny		
Klíčová slova dokumentu	Reklamace, centrální sterilizace	

Obsah

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

1 Úvodní ustanovení

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

2 Distribuční skupiny

Dokument je určen pro nelékařské pracovníky CHN.

3 Pojmy a zkratky

CES - centrální sterilizace
ZP - zdravotnický prostředek

4 Popis zabezpečované činnosti

Za reklamaci se považuje:

- poškozený zdravotnický prostředek;
- poškozený obal;
- nesprávně složený zdravotnický prostředek;
- chybějící zdravotnický prostředek;
- nadbytečný zdravotnický prostředek;
- nesprávně označený zdravotnický prostředek;
- chybějící údaje o sterilizaci na obalu;
- znečištěný zdravotnický prostředek;
- nesprávně složené síto s instrumentáři.

Reklamaci lze podat do 2 dnů po obdržení vysterilizovaného materiálu. Termín vyřízení reklamace je 7 dnů. V tomto termínu obdrží zákazník telefonickou informaci o řešení reklamace. 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 u poškozeného obalu je nutné podat okamžitě při převzetí vysterilizovaného materiálu.

Reklamaci lze podat telefonicky na telefonní číslo 469 653 328 v pracovní době **CES** nebo písemně e-mailem: dita.souckova@nempk.cz.

Každá reklamáce je evidována v reklamačním protokolu. Vedoucí zaměstnanec **CES** je odpovědný za evidenci a vyřízení reklamace. Reklamační protokol je dostupný na webu.

5 Související dokumenty

OS_NPK_21 Stížnosti

6 Přílohy

PP_CHN_10_06_CES_F_01

Reklamační protokol CES