

Číslo dokumentu	Úroveň a druh dokumentu		Verze	05
PP_CHN_0010_05_CS	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	Ľubica Pšenáková Staniční sestra CS	Účinnost od: 8. 2. 2023
Přezkoumal	Bc. Radka Jandová Náměstkyně ošetrovatelské péče	
Schválil	Bc. Radka Jandová Náměstkyně ošetrovatelské péče	Platnost od: 25. 1. 2023
Uvolnil	Bc. Veronika Chmelíková Manažerka kvality	Podpis: 
Publikace	DMS	
Distribuční skupiny	Pracovníci Centrální sterilizace, sestra CS, perioperační sestra, praktická sestra, sanitářka CS	
Vyloučené pracovní pozice z distribuční skupiny	0	
Klíčová slova dokumentu		

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

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

2 Distribuční skupiny

Dokument je určen pro pracovníky Centrální sterilizace-

3 Pojmy a zkratky

CS - 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 reklamacie je 7 dnů. V tomto termínu obdrží zákazník telefonickou informaci o řešení reklamacie. 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 CS nebo písemně e-mailem: lubica.psenakova@nempk.cz.

Každá reklamacie je evidována v reklamačním protokolu. Vedoucí zaměstnanec CS je odpovědný za evidenci a vyřízení reklamacie. Reklamační protokol je dostupný na webu.

5 Související dokumenty

OS_NPK_21 Stížnosti

6 Přílohy

PP_CHN_0010_04_CS_F_01 Reklamační protokol CS