

## Pracovní postup Reklamace na pracovišti CST

### 1 Předmět dokumentu

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

### 2 cíl

Zajištění evidence o přijatých reklamacích a jejich řešení, včetně podání zpětné vazby zákazníkovi.

### Zkratky

CST – centrální sterilizace.

### 3 Popis zabezpečované oblasti

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.

Reklamace 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 lze podat telefonicky na telefonní číslo 461 655 276 v pracovní době CST nebo písemně emailem na [lenka.kavanova@nempk.cz](mailto:lenka.kavanova@nempk.cz)

Každá reklamace je evidována v reklamačním protokolu. Manažerka vrchní sestry CST je odpovědná za evidenci a vyřízení reklamace.

Reklamační protokol je dostupný na webu.

### 4 Navazující dokumenty

OS\_NPK\_21\_Stížnosti

### 5 Příloha

Formulář FO CST 008 Reklamační protokol