

Identifikační číslo	Úroveň a druh dokumentu		Verze	05
PP_LIN_13_05_CES	I.		Dodatky	00
Revize dokumentu	II.		Přílohy	01
1 x za 3 roky	III.	Pracovní postup	Úsek autora	IIB

Reklamace

	Jméno a pracovní pozice	Znaky operativního řízení
Autor	Lenka Kavanová Staniční sestra CES	Účinnost od: 25.1.2026
Přezkoumal	Mgr. Marketa Nemšovská Náměstkyně ošetrovatelské péče	
Schválil	MUDr. Vít Heblt, MBA Ředitel léčebné péče	Platnost od: 21.1.2026
Uvolnil	Mgr. Dita Dušková Manažer kvality	Podpis: 
Publikace	DMS	
Distribuční skupiny	NLZP CES, COS	
Vyloučené pracovní pozice z distribuční skupiny	0	
Klíčová slova dokumentu	Sklad, evidence	

Obsah

1	Úvodní ustanovení.....	3
2	Oblast platnosti	3
3	Pojmy, definice, zkratky	3
4	Popis zabezpečované činnosti	3
4.1	Pracovní postup reklamace na pracovišti CES	3
5	Navazující dokumenty	3
6	Přílohy	3

1 Úvodní ustanovení

Předpis popisuje proces **postupu** reklamace jako uplatnění odpovědnosti za objektivní neshody dodaného materiálu ve fázi expedice materiálu zákazníkům. Cílem je zajištění evidence **o všech přijatých reklamacích a jejich potupu řešení**, včetně podání zpětné vazby zákazníkovi.

2 Oblast platnosti

Pro NLZP CES, perioperační sestry

3 Pojmy, definice, zkratky

Dle registru zkratek NPK

4 Popis zabezpečované činnosti

4.1 Pracovní postup reklamace na pracovišti CES

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 rozsahu tohoto termínu** obdrží **koncový zákazník** telefonickou informaci o řešení reklamace. Není-li možné reklamaci vyřešit ve stanoveném termínu, musí být o této skutečnosti zákazník informován a musí mu být oznámen předpokládaný konečný termín řešení.

Reklamaci lze podat telefonicky na telefonní číslo 461 655 276 v pracovní době CES nebo písemně emailem na lenka.kavanova@nempk.cz

Každá reklamace je evidována v reklamačním protokolu. Staniční sestra CES je odpovědná za evidenci a vyřízení reklamace.

Reklamační protokol je dostupný na **webu LIN**.

5 Související dokumenty

OS_NPK_21_Stížnosti

6 Zneplatněné dokumenty

PP_LIN_13_04_CES_Reklamace

7 Přílohy

PP_LIN_13_05_CES_F_01_Reklamační protokol