	Organizační řád REKLAMAČNÍ ŘÁD	BR02	
Vypracoval: Schválil:	Ing. Martin Krkavec RNDr. Miroslava Krkavcová	Platí od: 01.05.2021 nahrazuje: 01.08.2017	Strana č. 1/2 Výtisk č. 1/1

Verze: 2
Revizní cyklus: 1 rok
Počet výtisků: 1
Kopie č.:
Distribuce výtisků: 1. 1.1 Laboratoř 1 (Agenda)

1. ZPŮSOB PŘEDÁNÍ STÍŽNOSTI

Na činnosti prováděné genetickým pracovištěm GENvia, s.r.o. mohou zákazníci podávat reklamace (stížnosti) prostřednictvím:

- e-mail: info@genvia.cz
- e-Portál GENvia: ikona „Poslat zprávu“ v hlavním menu
- telefon: +420 721 669 444
- osobně: GENvia, s.r.o., Sýkovecká 276/54, 198 00 Praha 9 - Kyje

2. DRUH STÍŽNOSTI

Uplatňované stížnosti na práci genetické ambulance lze podávat na:

- **objednání na genetickou konzultaci** (např. nevyhovující termín objednání, dostupnost lékařů apod.)
- **průběh konzultace** (např. nevhodný způsob jednání, nejasné vysvětlení problematiky, etické problémy apod.)

Uplatňované stížnosti na práci genetické laboratoře lze podávat na:

- **průběh provedení laboratorních vyšetření** (např. dlouhý termín dodání výsledku vyšetření apod.)
- **výsledky laboratorních analýz** (např. nejasnost, nesrozumitelnost, nedostupnost výsledku vyšetření apod.)
- **způsob jednání pracovníků laboratoře** (např. nevhodný způsob jednání, problémy s telefonickou nebo e-mailovou dostupností apod.)
- **nedodržení ujednání vyplývajících z uzavřené dohody o provedení laboratorních analýz** (např. nedodržení rozsahu indikovaných vyšetření, neprovedení dodatečně indikovaných vyšetření apod.)

3. EVIDENCE STÍŽNOSTI


Veškeré stížnosti podané na pracoviště GENvia, s.r.o. jsou evidovány v Knize stížností (CK04), včetně termínů a způsobu řešení. Bezprostředně po přijetí stížnosti provede příjemce stížnosti záznam o jejím přijetí a doplní následující údaje:

- pořadové číslo stížnosti v příslušném kalendářním roce
- datum přijetí stížnosti
- identifikace příjemce stížnosti
- charakter a popis stížnosti
- údaje o stěžovateli
- datum vyřízení stížnosti
- datum odeslání vyřízené stížnosti stěžovateli

4. PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

Za prošetření oprávněnosti stížnosti odpovídá manažer jakosti, přičemž musí vždy provést:

- prošetření oprávněnosti stížnosti a činností, které k reklamaci vedly

	Organizační řád REKLAMAČNÍ ŘÁD	BR02	
Vypracoval: Schválil:	Ing. Martin Krkavec RNDr. Miroslava Krkavcová	Platí od: 01.05.2021 nahrazuje: 01.08.2017	Strana č. 2/2 Výtisk č. 1/1

- v případě neoprávněné stížnosti předložit v písemné formě vedoucímu laboratoře výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků stěžovatele
- v případě oprávněné stížnosti předložit v písemné formě vedoucímu laboratoře výsledky šetření se zdůvodněním oprávněnosti požadavků stěžovatele a navržení způsobu řešení stížnosti
- zajištění schválení navrženého způsobu řešení stížnosti vedoucím laboratoře
- kontrola realizace a správnosti provedení navržených opatření

5. INFORMOVÁNÍ O PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

O výsledku šetření podané stížnosti a způsobu jejího řešení, včetně stanovených termínů, je stěžovatel vždy informován vedoucím laboratoře. O těchto úkonech je proveden záznam do Knihy stížností (CK04).

6. TERMÍNY ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

Stížnosti jsou řešeny v následujících časových intervalech:

- stížnost na činnosti provedené pracovištěm GENvia, s.r.o. lze podat do 30 dnů po obdržení sjednané služby
- termín vyřízení stížnosti je stanoven na 30 kalendářních dnů od přijetí stížnosti pracovištěm GENvia, s.r.o. (v tomto termínu oznámí vedoucí laboratoře písemně příp. osobně stěžovateli výsledek šetření)
- v případě, že není možné reklamaci vyřešit v uvedených časových intervalech, oznámí tuto skutečnost stěžovateli vedoucí laboratoře s uvedením konečného data výsledku šetření

7. HISTORIE VERZÍ

Verze	Datum platnosti	Stručný popis změn
1	01.08.2017	Celková revize
2	01.05.2021	Celková revize, doplnění