 GENEXPRESS spol. s r.o. Mlynarovičova 22 851 03 Bratislava		Vydal: <i>Laboratórium lekárskej genetiky</i> Ilkovičova 6 842 15 Bratislava
Označenie dokumentu	IS 15	Verzia/revízia: 3/0
Názov dokumentu	Riešenie sťažností	Strana 1 z 2

V prípade podania sťažnosti na poskytované služby laboratória, či už ide o samotné výsledky vyšetrenia alebo inú oblasť súvisiacu s činnosťou laboratória a spoločnosti Genexpress spol. s r.o., je povinnosťou kompetentných osôb sťažnosť prijať, zaevidovať, prešetriť všetky okolnosti a následne, ak je sťažnosť opodstatnená, prijať nápravné, prípadne preventívne opatrenia. O výsledku prešetrenia laboratórium informuje sťažovateľa.

Manažment laboratória stanovil nasledovný postup pri riešení sťažností:

Prijem a záznam sťažnosti

Sťažnosť sa môže podať:

1. telefonicky – na telefónnom čísle +421 918 418 982
2. elektronicky – na emailovú adresu info@genexpress.sk
3. písomne listom na adresu laboratória uvedenom na stránke www.genexpress.sk
4. osobne vyplnením formulára vyplnením formulára Sťažnosť, ktorý je dostupný v priestoroch laboratória, na stránke www.genexpress.sk alebo ho na požiadanie pošle sťažovateľovi zamestnanec laboratória.

Po prijatí sťažnosti telefonicky, mailom, listom pracovník, ktorý sťažnosť prijal, vyplní formulár Sťažnosť, informuje o tom manažment laboratória.


Informácie o sťažnosti zaznamená Manažér kvality v programe ISOhelp v časti Záznamy – Sťažnosti/Podnety.

Záznam sťažnosti ak je možné, obsahuje:

- a) údaje o sťažovateľovi: meno, adresa (telefónne číslo) sťažovateľa, mailovú adresu;
- b) spôsob podania sťažnosti;
- c) popis predmetu sťažnosti, s uvedením všetkých dôležitých faktov, ktoré sú predmetom sťažnosti a pod., tak, aby umožnili úplné prešetrenie sťažnosti;
- d) meno pracovníka, ktorý sťažnosť prevzal, dátum a čas prijatia sťažnosti.

Preskúmanie sťažnosti a informačná povinnosť

O prijatí sťažnosti je informovaný manažment laboratória a konateľ spoločnosti. Manažér kvality poverí riešením sťažnosti pracovníka, ktorý je spôsobilý sťažnosť prešetriť, je v danej veci nezainteresovaný a určí termín prešetrenia sťažnosti.

 GENEXPRESS spol. s r.o. Mlynarovičova 22 851 03 Bratislava		Vydal: <i>Laboratórium lekárskej genetiky</i> Ilkovičova 6 842 15 Bratislava
Označenie dokumentu	IS 15	Verzia/revízia: 3/0
Názov dokumentu	Riešenie sťažností	Strana 2 z 2

Určený pracovník sťažnosť preverí, zistí, či je sťažnosť opodstatnená alebo nie. V programe ISOhelp zaznamenaná stručný výsledok prešetrenia sťažnosti, so zhodnotením opodstatnenosti. Ak bola sťažnosť opodstatnená, rieši sa ako nezhodná práca s príslušnými nápravnými opatreniami. Ak bola sťažnosť neopodstatnená, ale jej šetrením sa zistí potreba prijať preventívne opatrenia, tieto opatrenia sa zavedú. O všetkých opodstatnených sťažnostiach a ich riešení sú informovaní všetci pracovníci laboratória.

Prešetrenie a riešenie sťažnosti nesmie viesť k žiadnym diskriminačným aktivitám. Na riešení, preskúmaní alebo schvaľovaní sťažností sa podieľajú len tie osoby, ktoré nie sú zapojené do predmetu danej sťažnosti. Ak to zdroje neumožňujú, žiadny alternatívny prístup nesmie ohroziť nestrannosť.

Po vyhodnotení sťažnosti je sťažovateľ informovaný o výsledku šetrenia odoslaním stanoviska k danej sťažnosti. Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 dní.

Laboratórium uchováva záznamy o všetkých sťažnostiach, ktoré boli prijaté. Dokumentácia sa archivuje po dobu 5 rokov.

Laboratórium sa nezaoberá anonymne podanými sťažnosťami.

Ak je laboratórium povinné zo zákona poskytnúť dôverné informácie lebo je na to oprávnené na základe zmluvných dohôd, musí pacienta o poskytnutí takej informácie informovať, pokiaľ to zákon nezakazuje. Informácie o pacientovi z iného zdroja, ako od pacienta (napr. sťažovateľa, od regulačného orgánu) musí laboratórium zachovávať ako dôverné. Totožnosť zdroja musí laboratórium zachovať v tajnosti a pokiaľ s tým zdroj nesúhlasí, nesmie ju poskytnúť pacientovi.